

INFORME PARA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Consolidado resultados de la medición de percepción del servicio de atención especializada Primer Semestre 2021

ASTRID MARÍA BRACHO CARRILLO
Directora de Servicio al Ciudadano

Junio 2021

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

INFORME PARA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Consolidado resultados de la medición de percepción del servicio de atención especializada por citas virtuales Primer Semestre 2021

ASTRID MARÍA BRACHO CARRILLO
Directora de Servicio al Ciudadano
Coordinación medición percepción del servicio

Equipo informe Estadístico:
Luis Eduardo Daniels - Elaboración
*Revisión procesamiento, contenidos y
compilación:* Yolanda Calderón
Seguimiento Servicio de Citas Virtuales:
Magda Cristina Sánchez Clara Patricia
Olmos-
Formulario de Registro de Citas
Seguimiento Daniel Mauricio Mora.
Seguimiento de servicio
Lina María Castañeda

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Junio 2021

Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| PRESENTACIÓN | 4 |
| 1. Objetivos | 5 |
| 2. Metodología | 5 |
| 2.1. Criterios para el análisis de resultados de satisfacción | 7 |
| 2.2. Otros atributos que se miden | 9 |
| 3. Resultados o de la medición de la satisfacción del servicio de citas virtuales en el primer semestre de 2021 | 9 |
| 3.1. Resultados de la Medición de Satisfacción por el servicio de citas virtuales 11 | |
| 3.2. Observaciones al servicio | 31 |
| 4. Caracterización de los usuarios – Servicio de atención de citas virtuales por agendamiento..... | 32 |

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

PRESENTACIÓN

La Secretaría Distrital de Planeación presta el servicio a la ciudadanía por medio de los canales de atención presencial, telefónica, virtual y escrito. Para cumplir con esta función, la Dirección de Servicio al Ciudadano coordina al interior de la entidad las actividades de conocimiento y apropiación de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Decreto 197 de 2014, coordinando con las dependencias de la entidad la implementación del plan de acción de la Política Pública adoptado mediante el Conpes del 3 de septiembre de 2019 y el seguimiento a la aplicación de los protocolos de atención en los diferentes canales de atención que deben ser apropiados por los servidores y servidoras de la entidad.

Para el segundo semestre de 2020 teniendo en cuenta las condiciones de prevención frente a las condiciones sanitarias por COVID-19 se implementó un nuevo modelo de atención en la Secretaría Distrital de Planeación, el cual inicio el 15 de julio de 2020 donde la entidad pasó de brindar presencial en un punto único de atención ubicado en el Segundo Piso del Supercade CAD a la atención de citas virtuales utilizando la plataforma de Google Meet, aplicación corporativa. En este modelo de atención todas las dependencias que habitualmente brindaban información en los puntos de atención presencial de información en Red Cade y punto único de atención a los ciudadanos iniciaron la atención especializada por citas programadas previo agendamiento.

El presente informe relaciona los datos obtenidos durante el primer semestre de 2021

Para la medición de la satisfacción del servicio aplica los lineamientos del proceso de Direccionamiento Estratégico establecidos en la Guía E-IN-014 - *Guía Para Medir la satisfacción de los Usuarios y partes interesadas de la SDP* de los atributos relacionados con la calidad de la información.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

1. Objetivos

La medición de la percepción del servicio es el mecanismo idóneo que identifica la satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas con los servicios que ofrece la Secretaría, y para obtenerla, se han propuesto los siguientes objetivos:

- *Objetivo General.*

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de citas virtuales para la atención especializada por agentamiento que se brinda a través de la plataforma Google- Meet.

- *Objetivos Específicos*
 - Recolectar información a través de un formulario virtual que permita medir la percepción en los servicios de atención de citas virtuales para los servicios de atención especializada de acuerdo con el modelo de servicio.
 - Dar a conocer los resultados a la Alta Dirección a través de la dirección de Planeación y a las dependencias responsables de la prestación con el fin de que se brinden lineamientos institucionales.
 - Definir e implementar acciones de mejora en los aspectos que son susceptibles de mejora por gestión de la Dirección de Servicio al Ciudadano u otras dependencias de la entidad.

2. Metodología

Tabla 1. Ficha técnica Medición de Percepción del Servicio.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.


Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

|  MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO Canal Virtual - Servicio de Atención Especializada por Agendamiento Ficha Técnica – Dirección de Servicio al Ciudadano | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|-------------|---|------------------|---|----------------|--|-------------|--|------------------|--|----------------|--|
| PROCESO: | Producción, Análisis y Divulgación de la Información | | | | | | | | | | | | |
| PRODUCTO: | Servicio a la Ciudadanía a través de citas virtuales para la atención de información de uso del suelo | | | | | | | | | | | | |
| CLIENTE: | Ciudadanía y usuarios de los servicios de Citas Virtuales por agendamiento para la atención de información de trámites y servicios de uso del suelo, estratificación, plusvalía y atención especializada | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO DE LA MEDICIÓN: | Conocer el Nivel de Satisfacción de la Ciudadanía respecto a la atención recibida de la SDP a través de las dependencias que atienden el servicio de atención especializada por agendamiento en el punto único de atención (propio). | | | | | | | | | | | | |
| TAMAÑO DE LA POBLACIÓN OBJETIVO: | De 970 solicitudes de citas virtuales, 431 usuarios contestaron la encuesta que corresponde al 44.43% - | | | | | | | | | | | | |
| FECHA DE REALIZACIÓN DE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN | Primer Semestre de 2021 | | | | | | | | | | | | |
| TIPO DE MUESTREO | No se aplica técnica de muestreo. La dirección del link de la encuesta se comparte a todos los usuarios que asisten a citas virtuales. | | | | | | | | | | | | |
| TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:(.) | Encuesta, la calificación va de 1 a 5, donde 5 es Excelente, 4 Muy bueno, 3 Bueno, 2 Regular y 1 Malo, si se califica 3 o inferior se tiene un espacio para que el ciudadano explique. | | | | | | | | | | | | |
| TAMAÑO DE LA MUESTRA: | En total se diligenciaron con datos 431 encuestas. | | | | | | | | | | | | |
| MARGEN DE ERROR: | No se realiza muestra porque se entrega a todos los usuarios el link para el diligenciamiento de la encuesta. | | | | | | | | | | | | |
| Nº DE PREGUNTAS FORMULADAS: | <p>La medición de percepción de servicio se realiza aplicando un formato que contiene siete preguntas cada una corresponde a un atributo: En relación con la información:</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>a) Utilidad</td> <td>¿La información que recibió responde a sus necesidades?</td> </tr> <tr> <td>b) Confiabilidad</td> <td>¿Confía en la información suministrada?</td> </tr> <tr> <td>c) Oportunidad</td> <td>¿Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable?</td> </tr> <tr> <td>d) Claridad</td> <td>¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?</td> </tr> <tr> <td>e) Accesibilidad</td> <td>¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?</td> </tr> <tr> <td>f) Amabilidad:</td> <td>¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?</td> </tr> </tbody> </table> | a) Utilidad | ¿La información que recibió responde a sus necesidades? | b) Confiabilidad | ¿Confía en la información suministrada? | c) Oportunidad | ¿Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable? | d) Claridad | ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información? | e) Accesibilidad | ¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad? | f) Amabilidad: | ¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información? |
| a) Utilidad | ¿La información que recibió responde a sus necesidades? | | | | | | | | | | | | |
| b) Confiabilidad | ¿Confía en la información suministrada? | | | | | | | | | | | | |
| c) Oportunidad | ¿Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable? | | | | | | | | | | | | |
| d) Claridad | ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información? | | | | | | | | | | | | |
| e) Accesibilidad | ¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad? | | | | | | | | | | | | |
| f) Amabilidad: | ¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información? | | | | | | | | | | | | |

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.


Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

| | | |
|---|--|--|
|  | MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO Canal Virtual - Servicio de Atención Especializada por Agendamiento Ficha Técnica – Dirección de Servicio al Ciudadano | |
| | g) Calificación general | ¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP? ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP? |
| REALIZADA POR: | La Dirección de Servicio al Ciudadano diseñó el formulario en la plataforma de formularios google con base en los lineamientos de la Guía E-IN-014 | |

2.1. Criterios para el análisis de resultados de satisfacción

En el lineamiento emitido en el 2019 por parte del proceso de Direccionamiento Estratégico para la medición de percepción del servicio en la entidad, E-IN-014 - Guía para medir la satisfacción de los usuarios y partes interesadas de la SDP, se miden 6 atributos de los propuestos en la guía, y se incluyó el de percepción general del servicio, en la tabla 3 se describen los atributos que se utilizan para identificar el nivel de satisfacción del usuario con el servicio.

Tabla 2. Descripción de los atributos para la medición percepción del Servicio. Secretaría Distrital de planeación

| Característica | Definición |
|--------------------|---|
| CONFIABILIDAD | Se refiere a que tanto podemos creer en la información |
| OPORTUNIDAD | Propiedad de la entrega de información que hace referencia a la agilidad, eficiencia, en el tiempo establecido y en el momento solicitado |
| CLARIDAD | Característica de la información que hace referencia a que la misma sea o no entendible |
| UTILIDAD | Hace referencia al beneficio o provecho de la información |
| ACCESIBILIDAD | Es el acceso a la información y a los sistemas por personas autorizadas en el momento que así lo requieran. |
| AMABILIDAD | Se relaciona con la cordialidad, respeto y trato digno demostrados por el asesor durante el proceso |
| PERCEPCIÓN GENERAL | Es la percepción que el usuario tiene en general del Servicio que brinda la Secretaría Distrital de Planeación. |

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Fuente: Subsistema de Información SDP. Citado en Guía E-IN-014 Guía para medir la satisfacción de los usuarios y partes interesadas de la SDP

Tabla 3. Preguntas ajustadas para la medición de percepción de citas virtuales. Dirección de Servicio al Ciudadano

| Atributo | Pregunta |
|--------------------|--|
| Utilidad | ¿La información que recibió responde a sus necesidades? |
| Confiabilidad | ¿Confía en la información suministrada? |
| Oportunidad | ¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable? |
| Claridad | ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información? |
| Accesibilidad | ¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad? |
| Amabilidad | ¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información? |
| Percepción General | ¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP? ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP? |

Fuente: Adaptación a las preguntas de la Guía E-IN-014 Guía para medir la satisfacción de los usuarios y partes interesadas de la SDP - Versión 5 acta de mejoramiento 255 de septiembre 30 de 2019 Proceso E-CA-001

Los atributos se califican en una escala de 1 a 5, donde uno (1) es deficiente y cinco (5) es excelente, para la interpretación de los resultados se tendrán en cuenta los siguientes criterios, en la tabla 5 el análisis de resultados es sobre un análisis de promedio ponderado.

Tabla 4. Criterio de interpretación para los niveles de satisfacción.- Primer día hábil

| Rango (1 a 5) | Criterios |
|-------------------------------|------------------------|
| Puntaje total entre 0,1 y 2,9 | Nivel Insatisfacción |
| Puntaje total entre 3,1 y 3,9 | Nivel de aceptabilidad |
| Puntaje total entre 4,0 y 5,0 | Nivel de satisfacción |

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Adaptación de la Guía para medir la satisfacción de los clientes de la SDP E-IN-014.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

2.2. Otros atributos que se miden

El instrumento diseñado para la medición de la percepción del servicio tiene otros atributos que están relacionados con variables demográficas que permiten caracterizar a los usuarios del servicio de citas especializadas virtuales por agendamiento y dos preguntas relacionadas con continuidad y recomendación del servicio.

| Otras preguntas | Variables |
|--------------------------|---|
| Variables demográficas | Sexo de nacimiento, rango de edad, localidad, nivel educativo, si se siente atracción sexual, |
| Continuidad del servicio | ¿Usted recomendaría este servicio? ¿Usted volvería a utilizar el servicio? |

3. Resultados o de la medición de la satisfacción del servicio de citas virtuales en el primer semestre de 2021

Con la suspensión de la prestación de servicio a través del canal presencial desde el 20 de marzo de 2020, como alternativa al servicio de atención especializada presencial por agendamiento que la entidad brindaba en el segundo piso del Supercade CAD se diseñó un modelo de servicio alterno de información utilizando la plataforma MEET de Google. Para la primera fase se contó con la alianza estratégica de la Línea 195 de la Secretaría General para los servicios de concepto de uso del suelo, norma (general), estratificación e información de Plusvalía. A partir del 15 de julio de 2020 se lanzó el servicio el servicio de citas virtuales por agendamiento. Una vez se verificó su funcionamiento, se realizaron los ejercicios de entrenamiento y ajustes al modelo de prestación para realizar la atención de servicios de información de las áreas especializadas, una vez las áreas seleccionaron los profesionales se realizó el entrenamiento del grupo de servidores que debían por cada dependencia brindar el servicio de acuerdo a las demandas del servicio (Ver Anexo 1). En la tabla No 5 se puede observar el comportamiento de las citas agendadas vs las citas calificadas durante el primer semestre de 2021.

Tabla No. 5 Citas agendadas vs Citas Calificadas

| MES | Citas Virtuales, Norma, uso, Estratificación, Plusvalía y Tramites especializados (1) | Citas Calificadas | Participación citas por mes |
|---------|---|-------------------|-----------------------------|
| ENERO | 109 | 51 | 11,24% |
| FEBRERO | 136 | 53 | 14,02% |

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

| | | | |
|-------------------|------------|------------|----------------|
| MARZO | 229 | 94 | 23,61% |
| ABRIL | 153 | 82 | 15,77% |
| MAYO | 154 | 67 | 15,88% |
| JUNIO | 189 | 84 | 19,48% |
| TOTAL 2021 | 970 | 431 | 100,00% |

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2021

Como se observa en la Tabla No 5 el porcentaje de citas calificadas fue aumentado progresivamente el mes de marzo de 2021 tuvo una participación del 23.61% y el mes de junio de 2021 tuvo una participación del 19.48%.

Tabla No. 6 Registro de encuestas por dependencia. Primer Semestre de 2021

| Dependencia | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Total General | Participación |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------|----------------|
| Dirección de Norma Urbana | 5 | 6 | 17 | 18 | 8 | 18 | 72 | 16,71% |
| Dirección de vías, transporte y servicios público | 3 | 9 | 13 | 10 | 21 | 14 | 70 | 16,24% |
| Uso de suelo | 8 | 10 | 14 | 14 | 9 | 11 | 66 | 15,31% |
| Dirección del Taller del Espacio Público | 10 | 9 | 10 | 11 | 8 | 14 | 62 | 14,39% |
| Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana | 6 | 5 | 9 | 5 | 4 | 10 | 39 | 9,05% |
| Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrio | 5 | 1 | 12 | 5 | 6 | 2 | 31 | 7,19% |
| Dirección de Planes Maestros | 4 | 4 | 4 | 8 | 3 | 9 | 32 | 7,42% |
| Dirección de Planes Parciales | 8 | 4 | 7 | 4 | 1 | 2 | 26 | 6,03% |
| Estratificación | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | | 9 | 2,09% |
| Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 12 | 2,78% |
| Plusvalía | | 3 | 4 | 1 | | 1 | 9 | 2,09% |
| (en blanco) | | | | 1 | 1 | 1 | 3 | 0,70% |
| Total general | 51 | 53 | 94 | 82 | 67 | 84 | 431 | 100,00% |

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2021

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Los datos de la tabla No 6, nos indican que en el periodo de estudio el mayor número de citas calificadas las reportó la dirección de Norma Urbana con 72 citas, la Dirección de vías, transporte y servicios público registro 70 citas, la dirección de Servicio al Ciudadano que atiende la información de uso del suelo tiene 66 registros, la Dirección del Taller del Espacio Público registra 62 citas calificadas, la Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana tiene 39 registros, la Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios presenta 31 citas, la Dirección de Planes Maestros tiene 32 citas, Dirección de Planes Parciales registra 26 citas calificadas, la Dirección de Estratificación presenta 9 registros, la Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas registra 12 citas y finalmente Plusvalía presenta 9 citas calificadas.

Para realizar el análisis de la satisfacción y de acuerdo con los lineamientos de la GUÍA E-IN-014, después de la atención de la cita virtual el servidor público que brindó el servicio comparte el link de la encuesta para calificar el servicio; Con estos datos registrados por el usuario, la Dirección de Servicio al Ciudadano consolida una matriz que facilita la tabulación y procesamiento de la información para el presente análisis.

3.1. Resultados de la Medición de Satisfacción por el servicio de citas virtuales

3.1.1. Calificación de los atributos del servicio

Tabla No. 7 Pregunta 1. ¿La cita fue atendida el día y la hora programada por la Secretaría Distrital de Planeación?

| Mes | Si | No | Total general |
|----------------------|---------------|--------------|----------------|
| ENERO | 50 | 1 | 51 |
| FEBRERO | 53 | | 53 |
| MARZO | 92 | 2 | 94 |
| ABRIL | 82 | | 82 |
| MAYO | 67 | | 67 |
| JUNIO | 83 | 1 | 84 |
| Total general | 427 | 4 | 431 |
| Participación | 99,07% | 0,93% | 100,00% |

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2021

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Los datos de la tabla No 7, nos indican que en el periodo de estudio El 99.07% de los ciudadanos respondieron que a cita fue atendida el día y la hora programada por la Secretaría Distrital de Planeación y solo el 0.93% lo hicieron de manera negativa.

Entre los motivos que explican la no realización de la cita fueron: 1) Hubo un problema con la conexión del Arquitecto, pero me ayudaron a re agendar rápidamente. 2) la cita era a las 9 pero inicio a las 9:30 al parecer por problemas de conexión de la profesional. 3) Se tardó 20 min 4) Tenía cita a las 11 am y nunca respondieron no me dieron acceso a la cita virtual, dos respuestas fueron por problemas de conexión y una por el tiempo de la misma y una porque no se pudo acceder a la cita.

A continuación se presentan los resultados por cada una de las nueve preguntas calificadas por los usuarios por dependencia, para la interpretación de datos la escala de 1 a 5 tiene la siguiente interpretación cualitativa (1 malo, 2 regular, 3 bueno, 4 Muy bueno y 5 Excelente)

En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente [¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP?]

De las 431 personas que calificaron el servicio de citas virtuales para atención especializada, El 86.31% de los ciudadanos que respondieron la encuesta es decir 372 personas calificaron el servicio como excelente, dos personas lo calificaron como malo, una persona lo califico como regular, 9 personas lo calificaron como bueno y 37 personas lo calificaron como muy bueno. (Ver Tabla 8 y gráfico 1)

Tabla No. 8. Calificación del atributo 1 por Dependencia. . ¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP? Primer Semestre de 2021

| Dependencia/Dirección | 1 (Malo) | 2 (Regular) | 3 (Bueno) | 4 (Muy Bueno) | 5 (Excelente) | No sabe/ No Responde | Total General |
|---|----------|-------------|-----------|---------------|---------------|----------------------|---------------|
| Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas | | | | 1 | 11 | | 12 |
| Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrio | | | 1 | 4 | 26 | | 31 |
| Dirección de Norma Urbana | | | 1 | 6 | 62 | 3 | 72 |
| Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana | | | | 3 | 36 | | 39 |

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

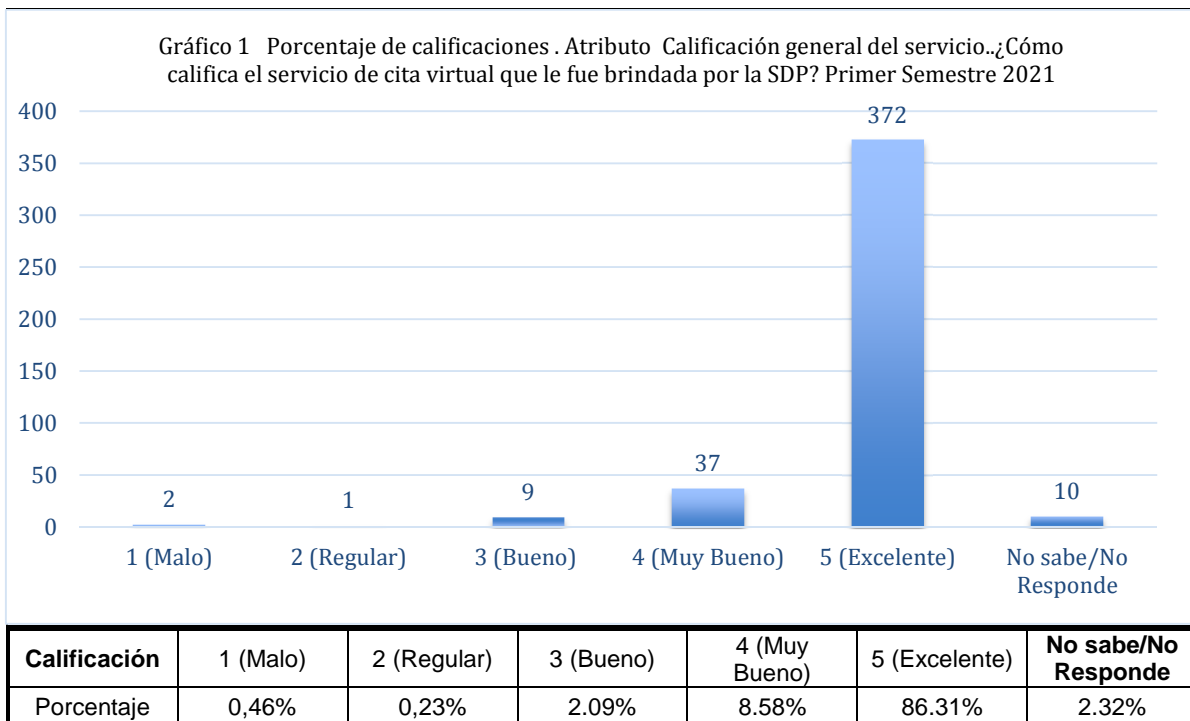
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

| Dependencia/Dirección | 1 (Malo) | 2 (Regular) | 3 (Bueno) | 4 (Muy Bueno) | 5 (Excelente) | No sabe/No Responde | Total General |
|---|----------|-------------|-----------|---------------|---------------|---------------------|---------------|
| Dirección de Planes Maestros | 1 | | 1 | 1 | 28 | 1 | 32 |
| Dirección de Planes Parciales | | | | 2 | 23 | 1 | 26 |
| Dirección de vías, transporte y servicios público | 1 | | 2 | 10 | 56 | 1 | 70 |
| Dirección del Taller del Espacio Público | | 1 | | 6 | 54 | 1 | 62 |
| Estratificación | | | | 1 | 8 | | 9 |
| Plusvalía | | | | | 9 | | 9 |
| Uso de suelo | | | 4 | 3 | 56 | 3 | 66 |
| (en blanco) | | | | | 3 | | 3 |
| Total general | 2 | 1 | 9 | 37 | 372 | 10 | 431 |

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio de 2021



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2021

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente [¿La información que recibió responde a sus necesidades?]

El segundo atributo relacionado con la utilidad de la información, *La información que recibió responde a sus necesidades?* 335 usuarios calificaron como excelente el atributo que corresponde a las 77.73%, 59 personas que representan el 13.69% calificaron la información suministrada con 4 puntos es decir muy buena y solo 27 personas de las 431 encuestadas calificaron con tres puntos o menos (ver tabla 9 y gráfico 2)

Tabla No. 9. Calificación del atributo utilidad por Dependencia. . ¿La información que recibió responde a sus necesidades? Primer Semestre de 2021

| Dependencia | 1 (Malo) | 2 (Regular) | 3 (Bueno) | 4 (Muy Bueno) | 5 (Excelente) | No sabe/ No Responde | Total General |
|---|----------|-------------|-----------|---------------|---------------|----------------------|---------------|
| Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas | | | 1 | 2 | 9 | | 12 |
| Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrio | | | 3 | 5 | 23 | | 31 |
| Dirección de Norma Urbana | | 1 | 3 | 14 | 51 | 3 | 72 |
| Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana | | | | 3 | 36 | | 39 |
| Dirección de Planes Maestros | 1 | 1 | | 4 | 25 | 1 | 32 |
| Dirección de Planes Parciales | | 1 | | 5 | 19 | 1 | 26 |
| Dirección de vías, transporte y servicios público | 2 | 1 | 4 | 9 | 53 | 1 | 70 |
| Dirección del Taller del Espacio Público | | 3 | 2 | 7 | 49 | 1 | 62 |
| Estratificación | | | | 2 | 7 | | 9 |
| Plusvalía | | | | | 9 | | 9 |
| Uso de suelo | 1 | | 3 | 8 | 51 | 3 | 66 |
| (en blanco) | | | | | 3 | | 3 |
| Total general | 4 | 7 | 16 | 59 | 335 | 10 | 431 |

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio de 2021

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

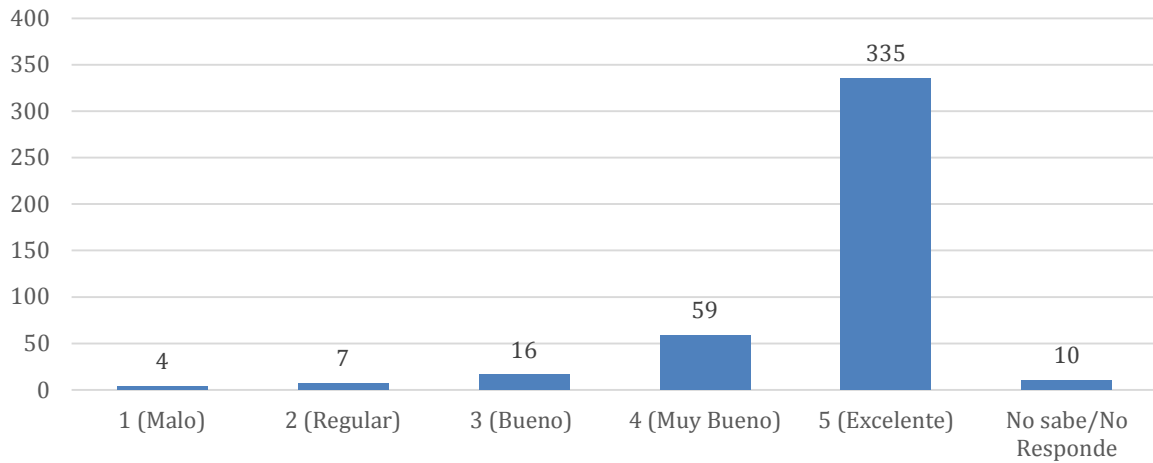
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Gráfico 2 Porcentaje de calificaciones . Atributo Utilidad ¿La información que recibió responde a sus necesidades? Primer Semestre 2021



| Calificación | 1 (Malo) | 2 (Regular) | 3 (Bueno) | 4 (Muy Bueno) | 5 (Excelente) | No sabe/No Responde |
|--------------|----------|-------------|-----------|---------------|---------------|---------------------|
| Porcentaje | 0.93% | 1.62% | 3.71% | 13.69% | 77.73% | 2.32% |

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2021

En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente. [¿Confía En La Información Suministrada?]

El tercer atributo relacionado con la confiabilidad de la información, *Confía en la información suministrada?*, El 83.99% de los ciudadanos encuestados es decir 362 personas confían en la información suministrada, un 10.90% equivalente a 47 personas calificaron la confianza en la información suministrada con 4 puntos es decir muy buena y solo 12 personas calificaron la confianza en la información suministrada con tres puntos o menos (ver tabla 10 y gráfico 3)

Tabla No. 10. Calificación del atributo Confiabilidad por Dependencia ¿Confía en la información suministrada? Primer Semestre de 2021

| Dependencia/Dirección | 1 (Malo) | 2 (Regular) | 3 (Bueno) | 4 (Muy Bueno) | 5 (Excelente) | No sabe/No Responde | Total General |
|---|----------|-------------|-----------|---------------|---------------|---------------------|---------------|
| Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas | | | | 2 | 10 | | 12 |
| Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrio | | | 2 | 3 | 26 | | 31 |

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

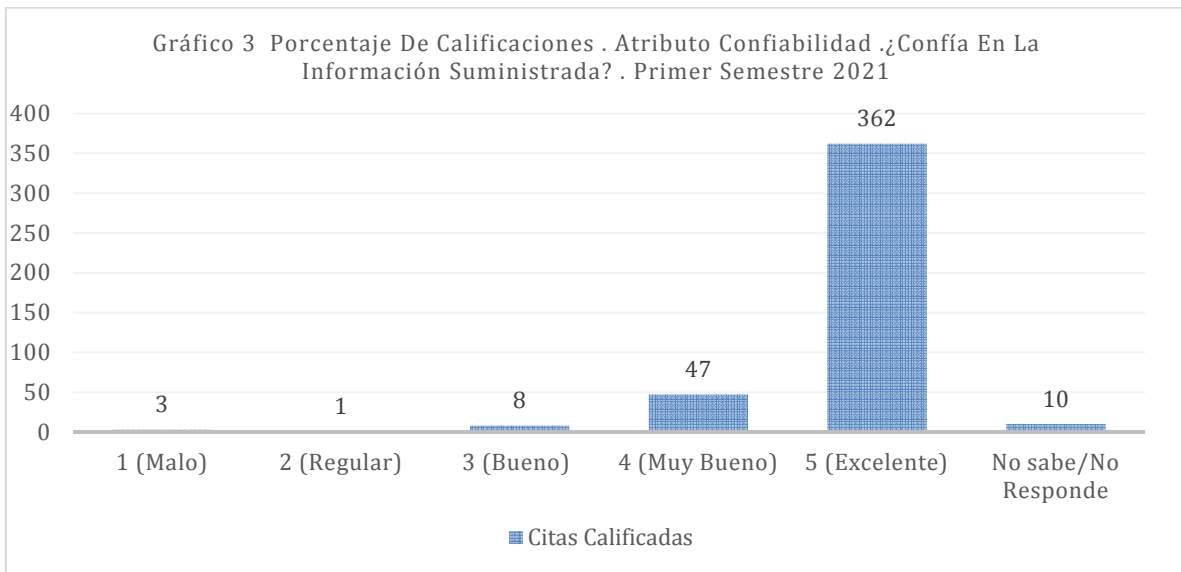
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

| Dependencia/Dirección | 1 (Malo) | 2 (Regular) | 3 (Bueno) | 4 (Muy Bueno) | 5 (Excelente) | No sabe/ No Responde | Total General |
|---|----------|-------------|-----------|---------------|---------------|----------------------|---------------|
| Dirección de Norma Urbana | | | 2 | 10 | 58 | 2 | 72 |
| Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana | | | | 2 | 37 | | 39 |
| Dirección de Planes Maestros | 1 | | | 3 | 27 | 1 | 32 |
| Dirección de Planes Parciales | | | | 3 | 22 | 1 | 26 |
| Dirección de vías, transporte y servicios público | 1 | | 2 | 10 | 56 | 1 | 70 |
| Dirección del Taller del Espacio Público | | 1 | | 4 | 55 | 2 | 62 |
| Estratificación | | | | 1 | 8 | | 9 |
| Plusvalía | | | | | 9 | | 9 |
| Uso de suelo | 1 | | 2 | 9 | 51 | 3 | 66 |
| (en blanco) | | | | | 3 | | 3 |
| Total general | 3 | 1 | 8 | 47 | 362 | 10 | 431 |

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2021



| Calificación | 1 (Malo) | 2 (Regular) | 3 (Bueno) | 4 (Muy Bueno) | 5 (Excelente) | No sabe/No Responde |
|--------------|----------|-------------|-----------|---------------|---------------|---------------------|
| Porcentaje | 0.70% | 0,23% | 1.86% | 10.90% | 83.99% | 2.32% |

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2021

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente [¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?]

El cuarto atributo relacionado con la oportunidad en la entrega de la información, ¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?, El 81.90% de los ciudadanos encuestados es decir 353 personas consideraron que se entregó la información en un tiempo razonable, 51 personas es decir el 11.83% calificaron el tiempo de entrega con 4 puntos y 18 personas calificaron el tiempo de respuesta entre 1 y 3 puntos, 12 personas respondieron que No sabe o no responde. (Ver tabla 11 y gráfico 4).

Tabla No. 11. Calificación del atributo 3 por Dependencia ¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?, Primer Semestre de 2021

| Dependencia | 1 (Malo) | 2 (Regular) | 3 (Bueno) | 4 (Muy Bueno) | 5 (Excelente) | No sabe/ No Responde | Total General |
|---|----------|-------------|-----------|---------------|---------------|----------------------|---------------|
| Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas | | | 1 | 3 | 8 | | 12 |
| Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrio | | | 1 | 3 | 27 | | 31 |
| Dirección de Norma Urbana | | | 2 | 10 | 58 | 2 | 72 |
| Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana | | | | 3 | 36 | | 39 |
| Dirección de Planes Maestros | | 1 | 2 | 2 | 26 | 1 | 32 |
| Dirección de Planes Parciales | | | | 4 | 21 | 1 | 26 |
| Dirección de vías, transporte y servicios público | 2 | | 2 | 11 | 54 | 1 | 70 |
| Dirección del Taller del Espacio Público | | 1 | 1 | 7 | 52 | 1 | 62 |
| Estratificación | | | | 1 | 8 | | 9 |
| Plusvalía | | | | | 9 | | 9 |
| Uso de suelo | | | 5 | 7 | 51 | 3 | 66 |
| (en blanco) | | | | | 3 | | 3 |
| Total general | 2 | 2 | 14 | 51 | 353 | 9 | 431 |

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2021

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

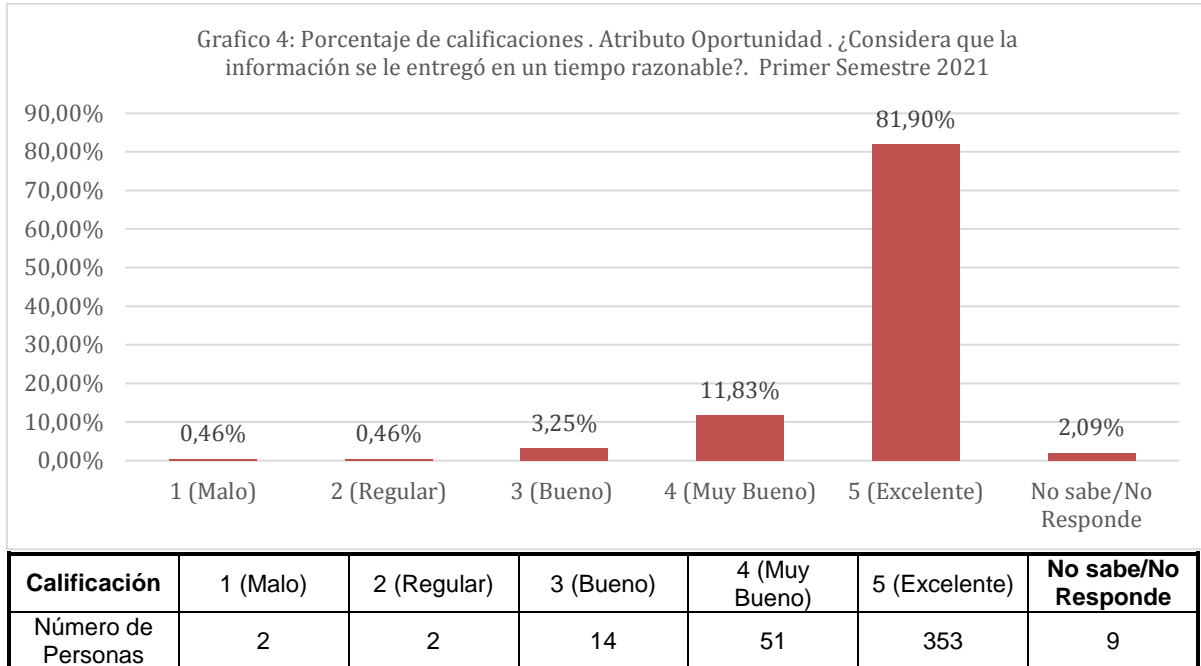
Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2021

En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente [¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?]

El quinto atributo relacionado con la claridad de la información entregada, ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?, El 82.83% respondieron que les fue fácil entender el contenido de la información es decir 357 personas, el 12.53% calificó el servicio con 4 puntos, es decir 54 personas, 10 personas opinaron que la información no era fácil de entender calificándola con 3 puntos o menos y 10 personas respondieron que No sabe o no responde (ver tabla 12 y gráfico 5)

Tabla No. 12. Calificación del atributo Claridad de la Información por Dependencia ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información? Primer Semestre de 2021

| Dependencia/Dirección | 1 (Malo) | 2 (Regular) | 3 (Bueno) | 4 (Muy Bueno) | 5 (Excelente) | No sabe/ No Responde | Total General |
|---|----------|-------------|-----------|---------------|---------------|----------------------|---------------|
| Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas | | | | 2 | 10 | | 12 |
| Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrio | | | 1 | 3 | 27 | | 31 |

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

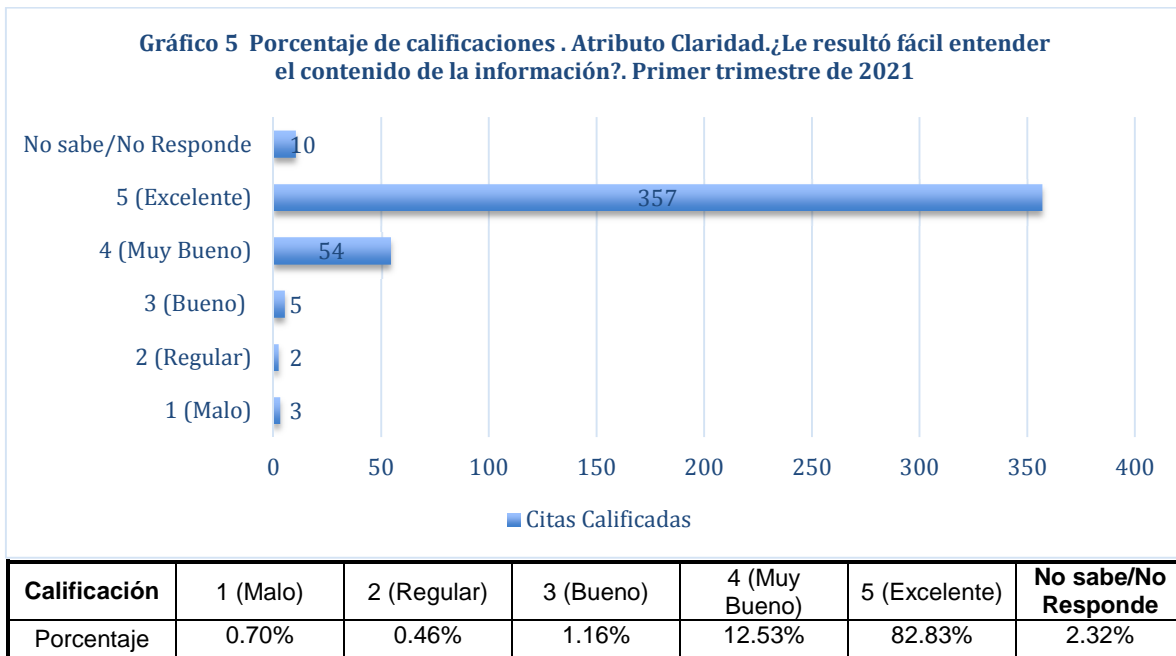
Cra. 30 N° 25 -90
 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
 PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
 Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

| Dependencia/Dirección | 1 (Malo) | 2 (Regular) | 3 (Bueno) | 4 (Muy Bueno) | 5 (Excelente) | No sabe/ No Responde | Total General |
|---|----------|-------------|-----------|---------------|---------------|----------------------|---------------|
| Dirección de Norma Urbana | | | | 10 | 59 | 3 | 72 |
| Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana | | | | 2 | 37 | | 39 |
| Dirección de Planes Maestros | 1 | | | 2 | 28 | 1 | 32 |
| Dirección de Planes Parciales | | | | 5 | 20 | 1 | 26 |
| Dirección de vías, transporte y servicios público | 1 | | 2 | 13 | 53 | 1 | 70 |
| Dirección del Taller del Espacio Público | | 2 | | 6 | 53 | 1 | 62 |
| Estratificación | | | | 1 | 8 | | 9 |
| Plusvalía | | | | | 9 | | 9 |
| Uso de suelo | 1 | | 2 | 10 | 50 | 3 | 66 |
| (en blanco) | | | | | 3 | | 3 |
| Total general | 3 | 2 | 5 | 54 | 357 | 10 | 431 |

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2021



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2021

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente [¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?]

El sexto atributo relacionado con la accesibilidad al servicio, ¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad? El 77.49% califico como excelente el acceso a una cita virtual con la entidad, lo que representa 334 de los 431 ciudadanos encuestados, el 12.99% califico el servicio con 4 puntos es decir 56 personas, 30 personas opinaron que no es fácil acceder a una cita virtual calificando el servicio con 3 o menos puntos y 11 personas respondieron que No sabe o no responde. (Ver tabla 13 y gráfico 6)

Tabla No. 13. Calificación del atributo accesibilidad por Dependencia ¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad? Primer Semestre de 2021

| Dependencia | 1 (Malo) | 2 (Regular) | 3 (Bueno) | 4 (Muy bueno) | 5 (Excelente) | No sabe/No Respond e | Total general |
|---|-------------|----------------|--------------|------------------|------------------|-------------------------------|------------------|
| Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas | | | 1 | 3 | 8 | | 12 |
| Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrio | | 1 | | 4 | 26 | | 31 |
| Dirección de Norma Urbana | | 1 | 5 | 9 | 55 | 2 | 72 |
| Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana | | | 2 | 5 | 32 | | 39 |
| Dirección de Planes Maestros | 1 | | | 4 | 26 | 1 | 32 |
| Dirección de Planes Parciales | | | 1 | 4 | 20 | 1 | 26 |
| Dirección de vías, transporte y servicios público | 2 | 1 | 6 | 9 | 51 | 1 | 70 |
| Dirección del Taller del Espacio Público | 1 | 1 | 1 | 8 | 49 | 2 | 62 |
| Estratificación | | | | 1 | 7 | 1 | 9 |
| Plusvalía | | | 1 | | 8 | | 9 |
| Uso de suelo | | 1 | 4 | 9 | 49 | 3 | 66 |
| (en blanco) | | | | | 3 | | 3 |
| Total general | 4 | 5 | 21 | 56 | 334 | 11 | 431 |

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2021

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

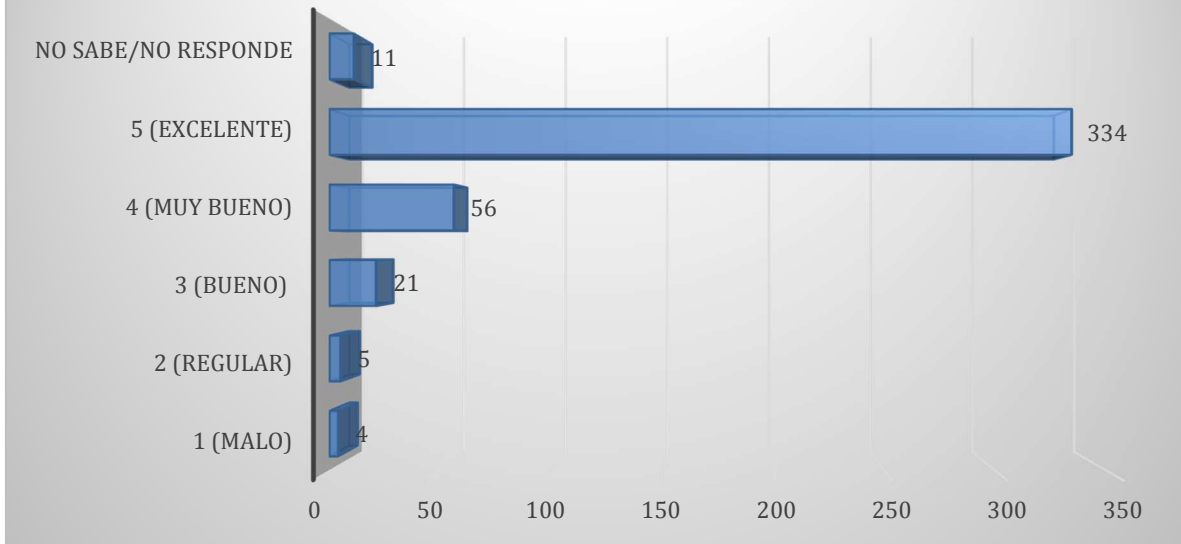
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Gráfico 6 Porcentaje de calificaciones del Atributo Accesibilidad. ¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad.



| Calificación | 1 (Malo) | 2 (Regular) | 3 (Bueno) | 4 (Muy Bueno) | 5 (Excelente) | No sabe/No Responde |
|--------------|----------|-------------|-----------|---------------|---------------|---------------------|
| Porcentaje | 0.93% | 1.16% | 4.87% | 12.99% | 77.49% | 2.55% |

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2021

En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente [¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?]

El séptimo atributo relacionado con la Calidad de la atención brindada por el servidor, ¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información? Al 88.86% de los encuestados le pareció excelente la atención prestada por el funcionario encargado es decir 383 usuarios, el 6.96% lo calificó con 4 puntos la atención del profesional es decir 30 personas, 8 personas calificaron el servicio con 3 puntos o menos y 10 personas respondieron que No sabe o no responde. (Ver tabla 14 y gráfico 7)

Tabla No. 14. Calificación del atributo Calidad de la atención del Servidor ¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?

| Dependencia/Dirección | 1 (Malo) | 2 (Regular) | 3 (Bueno) | 4 (Muy Bueno) | 5 (Excelente) | No sabe/ No Responde | Total General |
|--|----------|-------------|-----------|---------------|---------------|----------------------|---------------|
| Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas | | | | 2 | 10 | | 12 |

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

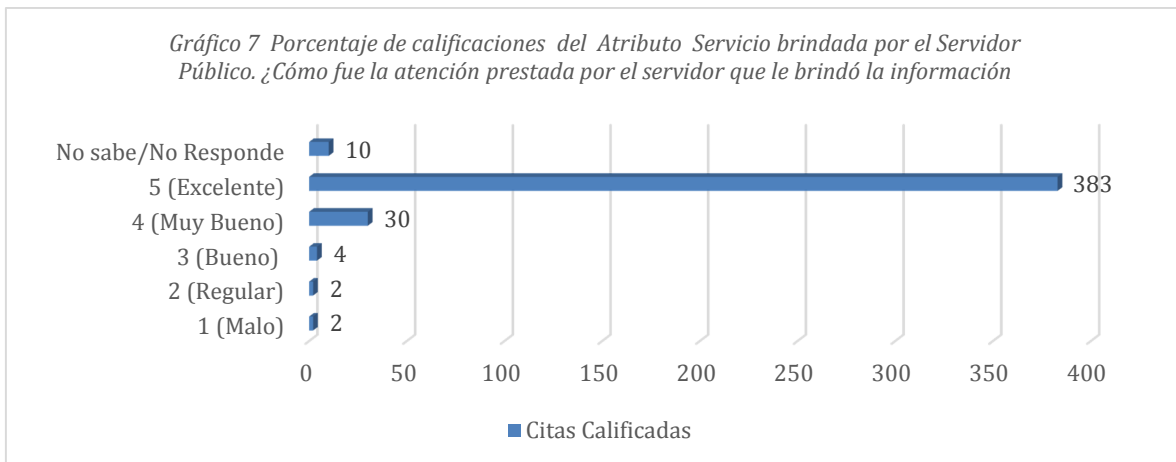
Cra. 30 N° 25 -90
 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

| Dependencia/Dirección | 1 (Malo) | 2 (Regular) | 3 (Bueno) | 4 (Muy Bueno) | 5 (Excelente) | No sabe/ No Responde | Total General |
|---|----------|-------------|-----------|---------------|---------------|----------------------|---------------|
| Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrio | | | 1 | 1 | 29 | | 31 |
| Dirección de Norma Urbana | | | | 5 | 65 | 2 | 72 |
| Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana | | | | 1 | 38 | | 39 |
| Dirección de Planes Maestros | 1 | | | | 30 | 1 | 32 |
| Dirección de Planes Parciales | | | | 2 | 23 | 1 | 26 |
| Dirección de vías, transporte y servicios público | 1 | 1 | 1 | 10 | 56 | 1 | 70 |
| Dirección del Taller del Espacio Público | | 1 | | 3 | 57 | 1 | 62 |
| Estratificación | | | | 1 | 8 | | 9 |
| Plusvalía | | | | | 9 | | 9 |
| Uso de suelo | | | 2 | 5 | 55 | 4 | 66 |
| (en blanco) | | | | | 3 | | 3 |
| Total general | 2 | 2 | 4 | 30 | 383 | 10 | 431 |

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2021



| Calificación | 1 (Malo) | 2 (Regular) | 3 (Bueno) | 4 (Muy Bueno) | 5 (Excelente) | No sabe/No Responde |
|--------------|----------|-------------|-----------|---------------|---------------|---------------------|
| Porcentaje | 0.46% | 0.46% | 0.93% | 6.96% | 88.86% | 2.32% |

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2021

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente [¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación?]

El octavo atributo relacionado con la Calidad General del servicio brindado por la Entidad de la atención brindada por el servidor, ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? El 79.58% de los ciudadanos que respondieron la encuesta calificaron como excelente la calidad del servicio prestado, 14.39% lo calificaron con 4 puntos, el 3.02% lo calificaron con tres puntos, 3 ciudadanos encuestados calificaron el servicio con menos de tres puntos y 10 personas respondieron que No sabe o no responde. (Ver tabla 15 y gráfico 8)

Tabla No. 15. Calificación del atributo Calidad de la atención del Servidor ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? Primer Semestre de 2021

| Dependencia | 1 (Malo) | 2 (Regular) | 3 (Bueno) | 4 (Muy bueno) | 5 (Excelente) | No sabe/No Responde | Total general |
|---|----------|-------------|-----------|---------------|---------------|---------------------|---------------|
| Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas | | | | 3 | 9 | | 12 |
| Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrio | | | 2 | 5 | 24 | | 31 |
| Dirección de Norma Urbana | | 1 | 1 | 12 | 56 | 2 | 72 |
| Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana | | | | 7 | 32 | | 39 |
| Dirección de Planes Maestros | | | 3 | 4 | 24 | 1 | 32 |
| Dirección de Planes Parciales | | | | 3 | 21 | 2 | 26 |
| Dirección de vías, transporte y servicios público | 1 | | 3 | 9 | 56 | 1 | 70 |
| Dirección del Taller del Espacio Público | | 1 | 1 | 8 | 51 | 1 | 62 |
| Estratificación | | | | 2 | 7 | | 9 |
| Plusvalía | | | 1 | | 8 | | 9 |
| Uso de suelo | | | 2 | 9 | 52 | 3 | 66 |
| (en blanco) | | | | | 3 | | 3 |
| Total general | 1 | 2 | 13 | 62 | 343 | 10 | 431 |

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2021

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

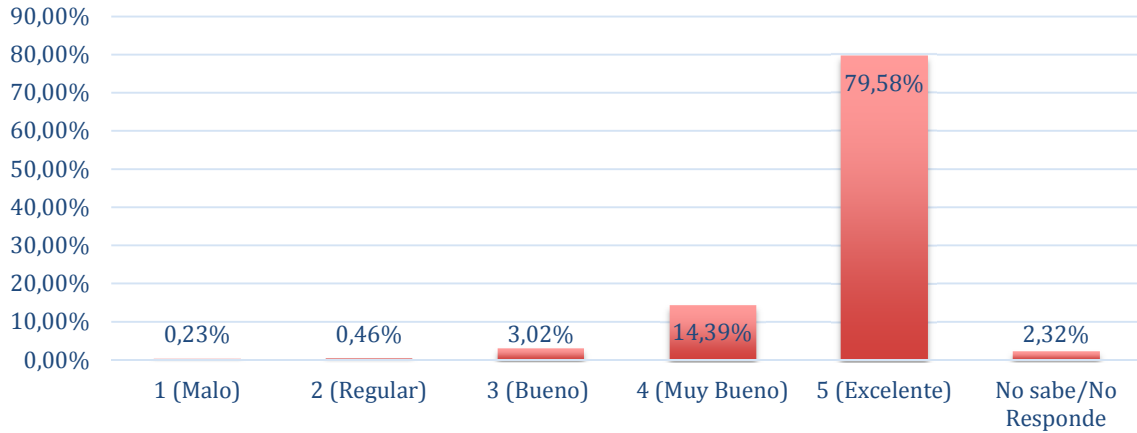
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Gráfico 8 Porcentaje de calificaciones del Atributo Calidad del servicio brindado por la SDP o. ¿¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación?.



| Calificación | 1 (Malo) | 2 (Regular) | 3 (Bueno) | 4 (Muy Bueno) | 5 (Excelente) | No sabe/No Responde |
|----------------|----------|-------------|-----------|---------------|---------------|---------------------|
| No de personas | 1 | 2 | 13 | 62 | 343 | 10 |

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2021

En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente [¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación?]

El noveno y último atributo relacionado con la Calidad General del servicio de citas virtuales brindado por la Entidad, *Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP?* El 80.05% de los ciudadanos que respondieron la encuesta calificaron como excelente el servicio, 12.76% lo calificaron con 4 puntos, el 2.55% lo calificaron con tres puntos y el 1.39% califico el servicio con 1 y 2 puntos y 14 personas respondieron que No sabe o no responde. (Ver tabla 16 y gráfico 9)

Tabla No. 16. Calificación del atributo Calidad general del servicio. ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP?

| Dependencia/Dirección | 1 (Malo) | 2 (Regular) | 3 (Bueno) | 4 (Muy Bueno) | 5 (Excelente) | No sabe/ No Responde | Total General |
|--|----------|-------------|-----------|---------------|---------------|----------------------|---------------|
| Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas | | | | 3 | 9 | | 12 |
| Dirección de Legalización y | | | 1 | 2 | 28 | | 31 |

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

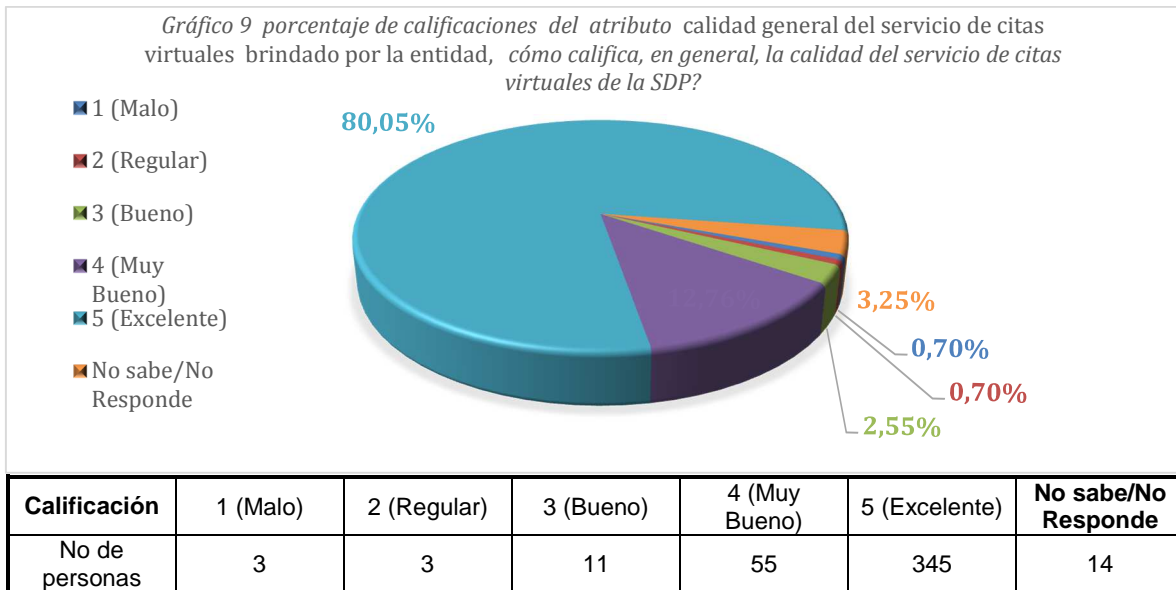
Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

| Dependencia/Dirección | 1 (Malo) | 2 (Regular) | 3 (Bueno) | 4 (Muy Bueno) | 5 (Excelente) | No sabe/ No Responde | Total General |
|---|----------|-------------|-----------|---------------|---------------|----------------------|---------------|
| Mejoramiento Integral de Barrio | | | | | | | |
| Dirección de Norma Urbana | | 1 | 2 | 10 | 57 | 2 | 72 |
| Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana | | | | 6 | 33 | | 39 |
| Dirección de Planes Maestros | 1 | 1 | | 2 | 26 | 2 | 32 |
| Dirección de Planes Parciales | | | | 3 | 21 | 2 | 26 |
| Dirección de vías, transporte y servicios público | 1 | | 5 | 14 | 48 | 2 | 70 |
| Dirección del Taller del Espacio Público | 1 | 1 | 1 | 8 | 50 | 1 | 62 |
| Estratificación | | | | 1 | 7 | 1 | 9 |
| Plusvalía | | | 1 | | 8 | | 9 |
| Uso de suelo | | | 1 | 6 | 55 | 4 | 66 |
| (en blanco) | | | | | 3 | | 3 |
| Total general | 3 | 3 | 11 | 55 | 345 | 14 | 431 |

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2021



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2021

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

En caso de que uno o varios aspectos fueran calificados igual o menor a tres, queremos conocer el motivo (OPCIONAL)

Se encontraron las siguientes respuestas a la pregunta:

| Orden | Etiquetas de fila | Cuenta |
|-------|---|--------|
| 1 | Continuamos atentos a respuesta de Derecho de Petición radicado en Dic 24/20 | 1 |
| 2 | El profesional estaba atento y me respondió amablemente pero no tengo las respuestas que estaba buscando, quede con las mismas dudas porque incluso el arquitecto las tiene debido a que durante la reunión encontramos una norma que el arquitecto no había consultado y modifica todo de lo que estuvimos hablando. | 1 |
| 3 | El tiempo de respuesta de la entidad es muy demorado | 1 |
| 4 | Fue difícil el programar la cita con el taller del espacio público , en la línea 195 primero no sabían como hacerlo , hasta que después de tanto insistir se llenó un formulario y se programo | 1 |
| 5 | La asignación de citas tarda mucho tiempo, desde la solicitud hasta la programación pasaron 15 días, sería muy bueno que esto pueda mejorar. | 1 |
| 6 | La cita se demoró 2 semanas en agendar, y no me la asignaron con quien la solicité. | 1 |
| 7 | los tiempos de respuesta en general para los tramites están tomando más tiempo de lo previsto por los decretos que los reglamentan | 1 |
| 8 | No es fácil acceder al centro de llamadas. | 1 |
| 9 | No hay claridad no fue de apoyo para mi solicitud | 1 |
| 10 | No recibí la atención | 1 |
| 11 | Por qué no tengo destreza y habilidad para este tipo de citas virtuales. | 1 |
| 12 | Por qué se me dificulto, conectarme. | 1 |

En cuanto a la continuidad con el servicio los usuarios del servicio de citas virtuales recomendarían el servicio y volverían a utilizarlo.

| Atributos de Continuidad del Servicio | SI | Participación | NO | Participación | No sabe/No Responde | Participación |
|---|-----|---------------|----|---------------|---------------------|---------------|
| ¿Usted recomendaría este servicio? | 417 | 96,75% | 3 | 0,70% | 11 | 2,55% |
| ¿Usted volvería a utilizar el servicio? | 418 | 96,98% | 3 | 0,70% | 10 | 2% |

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2021

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

3.1.2. Nivel de satisfacción del Servicio Entidad

Los usuarios calificaron un con un nivel alto de satisfacción del servicio con un 4,88, en una escala de 1 a 5, en la que uno (1) es malo y cinco (5) es excelente. Los atributos que obtuvieron más alta calificación fueron: El atributo séptimo (¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?) Con 4,89 la atención brindada por el servidor público y el atributo 1 (¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP?) Con 4,87 el tercer atributo mejor calificado fue el tercero (¿Confía en la información suministrada?) con 4,84 (Ver tabla 17 y gráfico 10.)

Tabla No. 17 Nivel de Satisfacción entidad y por atributos del servicio. Servicio Citas Virtuales. Primer semestre de 2021

| Atributos del Servicio Calificados | Promedio ponderado por atributo |
|--|---------------------------------|
| 1. ¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP? | 4,87 |
| 2. ¿La información que recibió responde a sus necesidades? | 4,73 |
| 3. ¿Confía en la información suministrada? | 4,84 |
| 4. ¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable? | 4,80 |
| 5. ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información? | 4,83 |
| 6. ¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad? | 4,72 |
| 7. ¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información? | 4,89 |
| 8. ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? | 4,77 |
| 9. ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP? | 4,78 |
| NIVEL SATISFACCIÓN CITAS VIRTUALES | 4,80 |

Fuente: Base de registro y análisis de resultados de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio de 2021

Gráfico 10. Nivel de satisfacción del servicio y calificación de los atributos del servicio.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

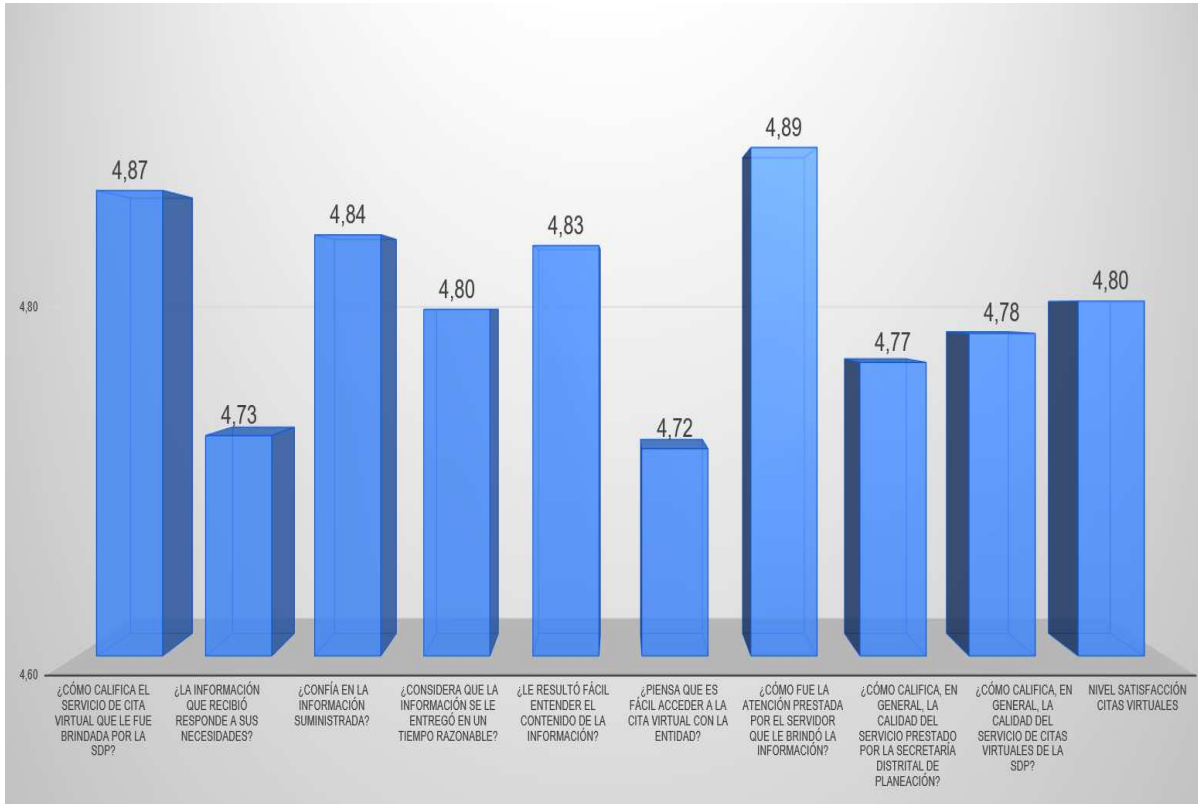
Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**



Fuente: Base de registro y análisis de resultados de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio de 2021

3.1.2. Nivel de satisfacción del Servicio por dependencia

El servicio de atención especializada por citas virtuales por agendamiento está siendo brindado por 11 dependencias que pertenecen a las Subsecretarías de Planeación Territorial (Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios, Norma Urbana, Patrimonio y Renovación Urbana, Planes Maestros y Complementarios, Planes Parciales Vías, Transporte y Servicios Públicos y Taller del Espacio Público); Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos (Estratificación, Información, Cartografía y Estadística y Servicio al Ciudadano) y la Subsecretaría de Planeación Socioeconómica (Economía Urbana).

La dependencias que obtuvo el nivel de satisfacción más alto fue la Dirección de Economía Urbana con un puntaje promedio de 4.93, la Dirección de Patrimonio y renovación urbana se ubicó en el segundo lugar con un puntaje promedio de 4.90, la Estratificación se ubicó en el tercer puesto con un puntaje promedio de 4.86, la Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrio obtuvo un puntaje

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

promedio de 4.80, la Dirección del Taller del Espacio Público obtuvo un puntaje de 4.79 al igual que la Dirección de Norma Urbana, la Dirección Del Servicio al Ciudadano obtuvo un puntaje promedio de 4,77, la Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas obtuvo un puntaje de 4,75, la Dirección de Planes Maestros obtuvo un puntaje promedio de 4,74 y por último la Dirección de vías, transporte y servicios público obtuvo un puntaje de 4,67, la discriminación de los puntajes se puede observar en la Tabla 18 Nivel de Satisfacción por dependencia y por atributos del servicio. Servicio Citas Virtuales.

Tabla No. 18. Nivel de Satisfacción por dependencia y por atributos del servicio. Servicio Citas Virtuales. Primer Semestre de 2021.

| Dirección | ¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP? | ¿La información que recibió responde a sus necesidades? | ¿Confía en la información suministrada? | ¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable? | ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información? | ¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad? | ¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la | ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la | ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales | Indicador Satisfacción por dependencia (Promedio) |
|---|--|---|---|---|--|--|---|---|--|---|
| Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas | 4,92 | 4,67 | 4,83 | 4,58 | 4,83 | 4,58 | 4,83 | 4,75 | 4,75 | 4,75 |
| Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrio | 4,81 | 4,65 | 4,77 | 4,84 | 4,84 | 4,77 | 4,90 | 4,71 | 4,87 | 4,80 |
| Dirección de Norma Urbana | 4,88 | 4,67 | 4,80 | 4,80 | 4,86 | 4,69 | 4,93 | 4,76 | 4,76 | 4,79 |
| Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana | 4,92 | 4,92 | 4,95 | 4,92 | 4,95 | 4,77 | 4,97 | 4,82 | 4,85 | 4,90 |
| Dirección de Planes Maestros | 4,77 | 4,65 | 4,77 | 4,71 | 4,81 | 4,74 | 4,87 | 4,68 | 4,70 | 4,74 |
| Dirección de Planes Parciales | 4,92 | 4,68 | 4,88 | 4,84 | 4,80 | 4,76 | 4,92 | 4,88 | 4,88 | 4,84 |
| Dirección de vías, transporte y servicios público | 4,74 | 4,59 | 4,74 | 4,67 | 4,70 | 4,54 | 4,72 | 4,72 | 4,59 | 4,67 |

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

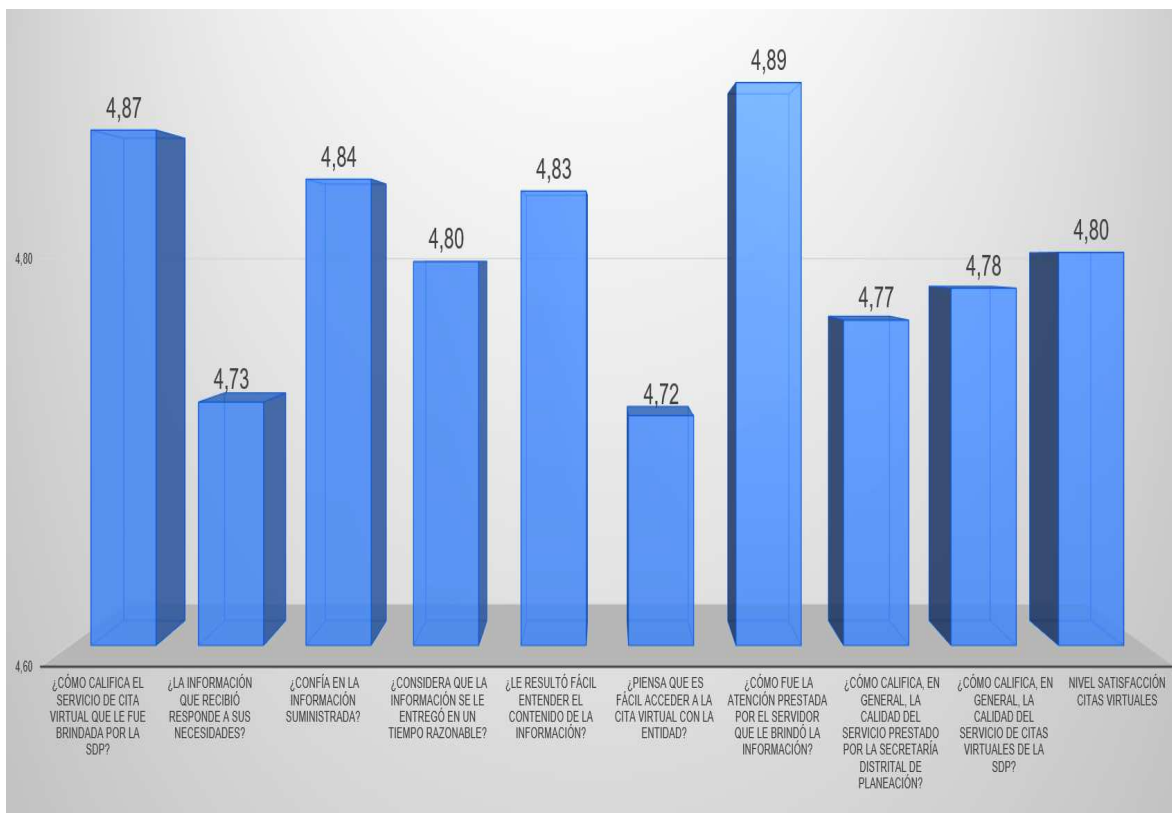


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

| | | | | | | | | | | |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Dirección del Taller del Espacio Público | 4,85 | 4,67 | 4,88 | 4,80 | 4,80 | 4,72 | 4,90 | 4,79 | 4,72 | 4,79 |
| Estratificación | 4,89 | 4,78 | 4,89 | 4,89 | 4,89 | 4,88 | 4,89 | 4,78 | 4,88 | 4,86 |
| Economía Urbana | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,78 | 5,00 | 4,78 | 4,78 | 4,93 |
| Servicio al Ciudadano | 4,83 | 4,71 | 4,73 | 4,73 | 4,71 | 4,68 | 4,85 | 4,79 | 4,87 | 4,77 |
| Nivel de Satisfacción entidad | 4,87 | 4,73 | 4,84 | 4,80 | 4,83 | 4,72 | 4,89 | 4,77 | 4,78 | 4,80 |

Fuente: Base de registro y análisis de resultados de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2021

Grafico 11. Nivel de satisfacción del servicio y calificación de los atributos del servicio por Dependencia. Primer Semestre de 2021



Fuente: Base de registro y análisis de resultados de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio de 2021

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

3.2. *Observaciones al servicio*

Para los usuarios que calificaron el servicio se brinda la posibilidad de dejar sus observaciones dentro de las observaciones más relevantes están:

Para mejora, corresponde a los usuarios que calificaron algún atributo del servicio en tres o menos:

- Dificultad en la comunicación
- Demora para el agenda miento de la cita
- Dificultad para atención integral por varias dependencias
- La información técnica no fue clara

Fortalezas del servicio, que se recogen en las observaciones que justifican porque continúa y recomienda el servicio:

- La información suministrada es completa y clara
- Es un servicio ágil y permite contacto efectivo
- El servicio se ajusta a las necesidades de evitar desplazamiento y contacto
- El trato de los servidores es amable y muy profesional

Acciones implementadas

Durante el primer semestre de 2021 se han realizado las siguientes acciones:

- Jornadas de cualificación en protocolos de servicio y manejo de la herramienta meet para la prestación de un servicio de calidad.
- Capacitación al personal de agentes la Línea 195 sobre los trámites y servicios de la entidad para mejorar el direccionamiento y agendamiento de citas
- Diseño de campaña de socialización del servicio en diferentes medios para comunicar a los usuarios de la disponibilidad del servicio.
- Seguimiento a estándares de servicio, teniendo en cuenta el ciclo de servicio se definieron unos estándares iniciales para la implementación del servicio que permiten si con la capacidad instalada en el equipo de la Dirección de Servicio al Ciudadano y la respuesta de las dependencias se cumplen.
- Diseño y publicación de un formulario web en la página web de la entidad.
- Jornadas de cualificación a servidores nuevos que han ingresado a las dependencias y que han sido involucrados al servicio.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

- Diseño de un modelo de seguimiento de calidad del servicio con el fin de identificar aspectos a mejorar en la prestación de servicio, la grabación de las citas permite identificar aspectos de la prestación de servicio.

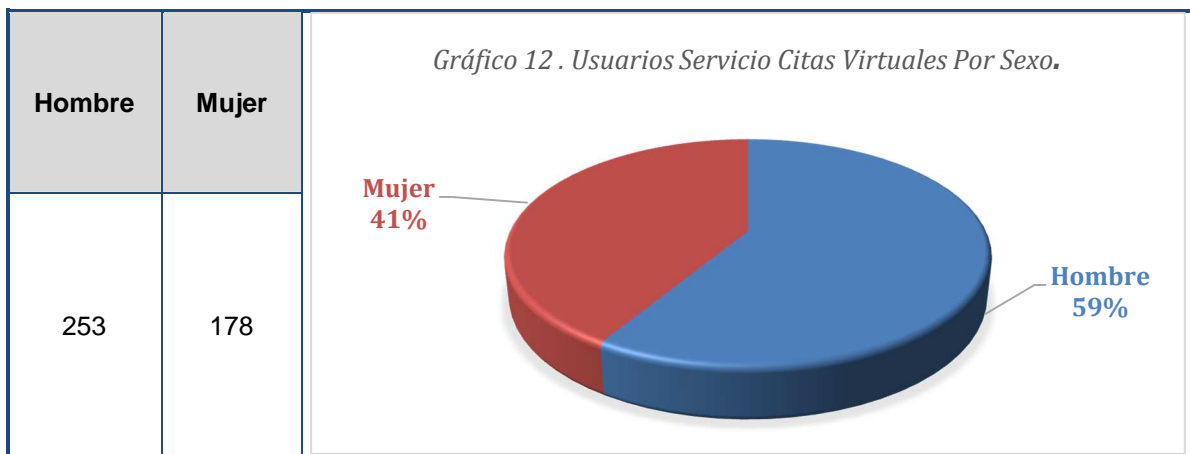
Acciones por realizar:

- Realizar jornadas de retroalimentación con las dependencias involucradas para presentar resultados de medición y retroalimentación sobre la calidad del servicio.
- Fortalecer los protocolos de servicio en los servidores mediante cualificaciones relacionadas con competencias para la atención a la ciudadanía y en lenguaje claro y comunicación efectiva.
- Revisión de los estándares de servicio con el fin de reducir los tiempos de espera y asignación de citas, revisando con las dependencias los acuerdos de servicio para mejorar la oferta actual de parte de la entidad a los usuarios de atención especializada por citas virtuales.

4. Caracterización de los usuarios – Servicio de atención de citas virtuales por agendamiento

A continuación se presentan los resultados de las variables demográficas de los usuarios de servicio de citas virtuales de atención especializada por agendamiento en el primer semestre de 2021

De acuerdo con los 431 registros de las encuestas de satisfacción diligenciadas por usuarios del servicio de citas virtuales el 58.70% de usuarios su sexo de nacimiento es Hombres frente al 41.30% de mujeres



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2021

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



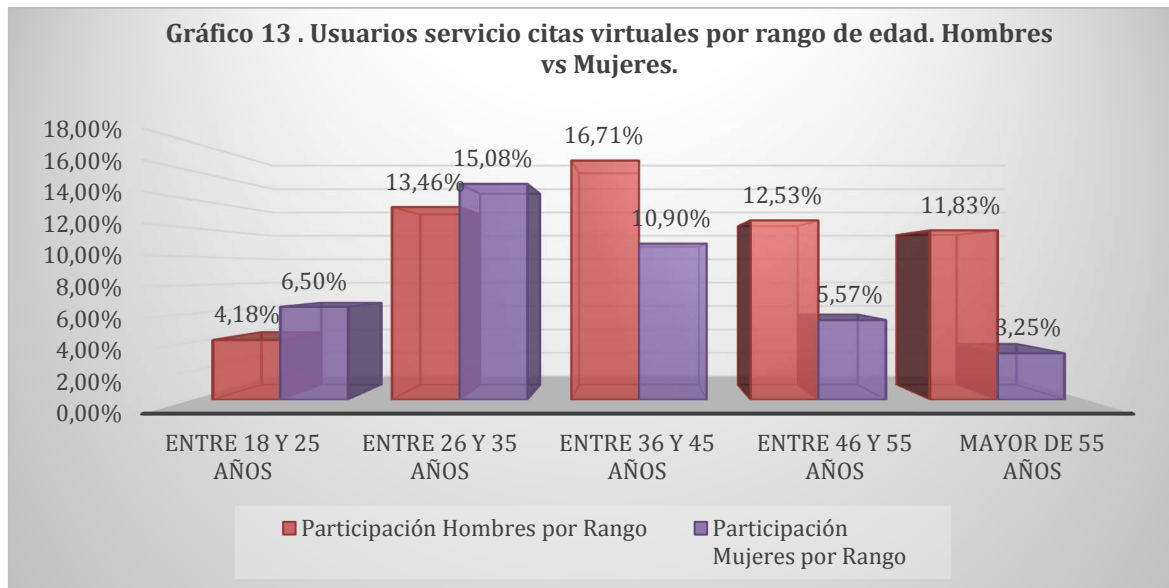
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

En términos de rango de edad se observa que el 56.15% de los usuarios se concentra en los rangos entre 26 a 45 años de edad, analizando la participación de los hombres se encuentra que es mayor entre el rango de 36 a 55 años de edad concentrando un 29.23% del total de la participación de los hombres 58.70%, para el caso de las mujeres se observa que el rango entre los 26 y 45 años concentra el 25.99% del total de la participación de las mujeres, que para el periodo fue de 41.30%, el rango con menor participación en los hombres es el rango de entre 18 y 25 años con 4.18% y para las mujeres es el rango de mayores de 55 años con 3.25%.

Tabla No. 19. Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Rangos de Edad y Sexo. Primer Semestre de 2021

| Etiquetas de fila | Hombre | Participación Hombres por Rango | Mujer | Participación Mujeres por Rango | Total general | Participación |
|----------------------|------------|---------------------------------|------------|---------------------------------|---------------|----------------|
| Entre 18 y 25 años | 18 | 4,18% | 28 | 6,50% | 46 | 10,67% |
| Entre 26 y 35 años | 58 | 13,46% | 65 | 15,08% | 123 | 28,54% |
| Entre 36 y 45 años | 72 | 16,71% | 47 | 10,90% | 119 | 27,61% |
| Entre 46 y 55 años | 54 | 12,53% | 24 | 5,57% | 78 | 18,10% |
| Mayor de 55 años | 51 | 11,83% | 14 | 3,25% | 65 | 15,08% |
| Total general | 253 | 58,70% | 178 | 41,30% | 431 | 100,00% |

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2021



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2021

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Nivel Educativo y Sexo.

Los usuarios del servicio de citas virtuales en un 46.40% registraron tener estudios universitarios completos, el 30.63% registro tener estudios de postgrado completos, sumadas estas dos categorías nos da un 77.03% de los usuarios, lo que está directamente relacionado con la información que brinda la entidad en materia de norma urbanísticas y los diferentes instrumentos de planeación territorial. En términos de nivel educativo por sexo, los hombres y mujeres tienen niveles de participación cercanos en los niveles de universitario completo y postgrado completo Ver Tabla 20 y gráfica 14.

Al comparar los datos de nivel educativo vs el rango de edad encontramos que el rango entre 36 y 45 años con Post-grado completo es el que mayor número de usuarios presenta con 60 personas, le sigue de cerca el rango de entre 26 y 35 años con estudios Universitarios completos que cuenta con 56 personas, reforzando lo expresado en el punto anterior. Ver Tabla 20

Tabla No. 20. Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Nivel Educativo y Sexo. Primer semestre de 2021

| Nivel Educativo | Hombre | Participación Hombres por Rango | Mujer | Participación Mujeres por Rango | Total general | Porcentaje |
|------------------------------|------------|---------------------------------|------------|---------------------------------|---------------|----------------|
| Universitario completo | 113 | 26,22% | 87 | 20,19% | 200 | 46,40% |
| Post-grado completo | 80 | 18,56% | 52 | 12,06% | 132 | 30,63% |
| Post-grado incompleto | 24 | 5,57% | 11 | 2,55% | 35 | 8,12% |
| Universitario incompleto | 11 | 2,55% | 10 | 2,32% | 21 | 4,87% |
| Técnico/Tecnólogo completo | 11 | 2,55% | 7 | 1,62% | 18 | 4,18% |
| Básica secundaria (6°- 9°) | 6 | 1,39% | 2 | 0,46% | 8 | 1,86% |
| Técnico/Tecnólogo incompleto | 3 | 0,70% | 4 | 0,93% | 7 | 1,62% |
| Básica vocacional (10°-11) | 3 | 0,70% | 3 | 0,70% | 6 | 1,39% |
| Básica primaria | 2 | 0,46% | 2 | 0,46% | 4 | 0,93% |
| Total general | 253 | 58,70% | 178 | 41,30% | 431 | 100,00% |

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2021

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

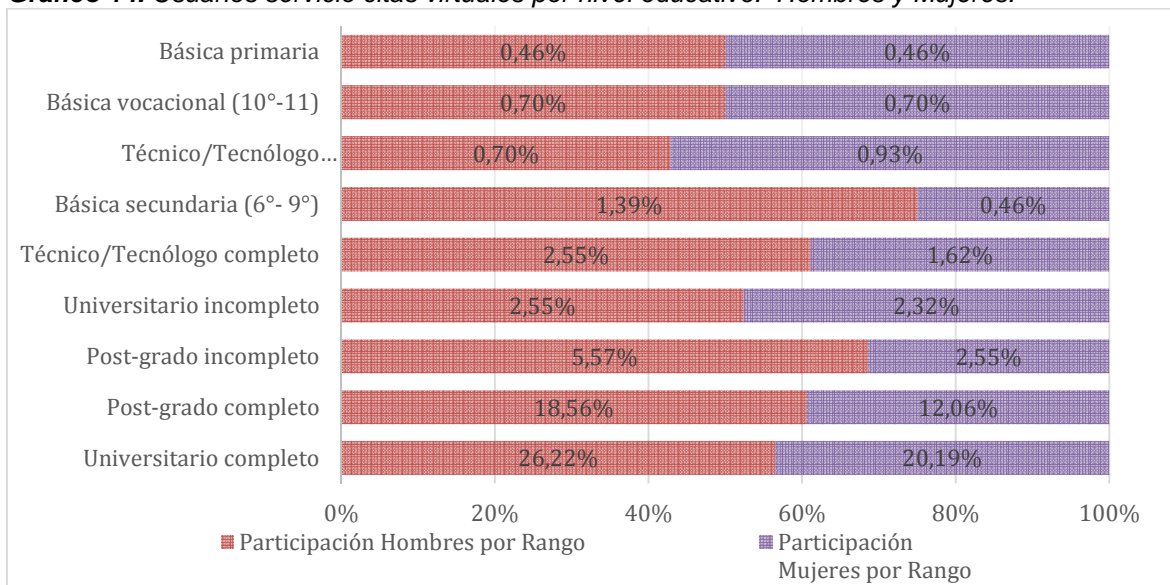


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Tabla No. 21. Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Nivel Educativo y Rango de Edad. Primer semestre de 2021

| Etiquetas de fila | Entre 18 y 25 años | Entre 26 y 35 años | Entre 36 y 45 años | Entre 46 y 55 años | Mayor de 55 años | Total general | Porcentaje |
|------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|------------------|---------------|----------------|
| Básica primaria | | | | 2 | 2 | 4 | 0,93% |
| Básica secundaria (6°- 9°) | | 2 | | 2 | 4 | 8 | 1,86% |
| Básica vocacional (10°-11) | 1 | 1 | | 1 | 3 | 6 | 1,39% |
| Post-grado completo | 2 | 37 | 60 | 22 | 11 | 132 | 30,63% |
| Post-grado incompleto | | 12 | 11 | 4 | 8 | 35 | 8,12% |
| Técnico/Tecnólogo completo | 3 | 9 | | 4 | 2 | 18 | 4,18% |
| Técnico/Tecnólogo incompleto | | 1 | 3 | 1 | 2 | 7 | 1,62% |
| Universitario completo | 33 | 56 | 41 | 38 | 32 | 200 | 46,40% |
| Universitario incompleto | 7 | 5 | 4 | 4 | 1 | 21 | 4,87% |
| Total general | 46 | 123 | 119 | 78 | 65 | 431 | 100,00% |

Gráfico 14. Usuarios servicio citas virtuales por nivel educativo. Hombres y Mujeres.



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2021

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Localidad y Sexo.

El 58.24% de los usuarios del servicio de citas virtuales habitan las localidades de Usaquén (18.33%), Suba (16.71%), Engativá (12.76%) y Chapinero (10.44%), por debajo del 10% están los registros de los usuarios en las demás localidades de la ciudad, el origen de los ciudadanos es similar para ambos sexos, para el caso de los hombres las tres primeras localidades son: Suba, Usaquén y Engativá, para el caso de las mujeres son: Suba, Usaquén, y Chapinero, las localidades con menor afluencia de ciudadanos son: Bosa con el 0.7% (3 ciudadanos), Tunjuelito con el 0.93% (4 ciudadanos), y las localidades de Mártires y Antonio Nariño cada una con el 1.16% (5 ciudadanos).

Tabla No. 22. Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Localidad y Sexo.

| Localidad | Hombre | Participación Hombres por Rango | Mujer | Participación Mujeres por Rango | Total general | Porcentaje |
|----------------------|------------|---------------------------------|------------|---------------------------------|---------------|----------------|
| Suba | 46 | 10,67% | 33 | 7,66% | 79 | 18,33% |
| Usaquén | 40 | 9,28% | 32 | 7,42% | 72 | 16,71% |
| Engativá | 41 | 9,51% | 14 | 3,25% | 55 | 12,76% |
| Chapinero | 24 | 5,57% | 21 | 4,87% | 45 | 10,44% |
| Kennedy | 19 | 4,41% | 15 | 3,48% | 34 | 7,89% |
| Fontibón | 13 | 3,02% | 14 | 3,25% | 27 | 6,26% |
| Teusaquillo | 18 | 4,18% | 7 | 1,62% | 25 | 5,80% |
| Barrios Unidos | 6 | 1,39% | 9 | 2,09% | 15 | 3,48% |
| Puente Aranda | 10 | 2,32% | 3 | 0,70% | 13 | 3,02% |
| San Cristóbal | 7 | 1,62% | 3 | 0,70% | 10 | 2,32% |
| Santa Fe | 8 | 1,86% | 1 | 0,23% | 9 | 2,09% |
| Fuera de Bogotá | 1 | 0,23% | 7 | 1,62% | 8 | 1,86% |
| Rafael Uribe Uribe | 2 | 0,46% | 5 | 1,16% | 7 | 1,62% |
| Usme | 5 | 1,16% | 2 | 0,46% | 7 | 1,62% |
| Ciudad Bolívar | 3 | 0,70% | 3 | 0,70% | 6 | 1,39% |
| Antonio Nariño | 4 | 0,93% | 1 | 0,23% | 5 | 1,16% |
| Los Mártires | 3 | 0,70% | 2 | 0,46% | 5 | 1,16% |
| Tunjuelito | 1 | 0,23% | 3 | 0,70% | 4 | 0,93% |
| Bosa | 1 | 0,23% | 2 | 0,46% | 3 | 0,70% |
| No sabe/ No responde | 1 | 0,23% | 1 | 0,23% | 2 | 0,46% |
| Total general | 253 | 58,70% | 178 | 41,30% | 431 | 100,00% |

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2021

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

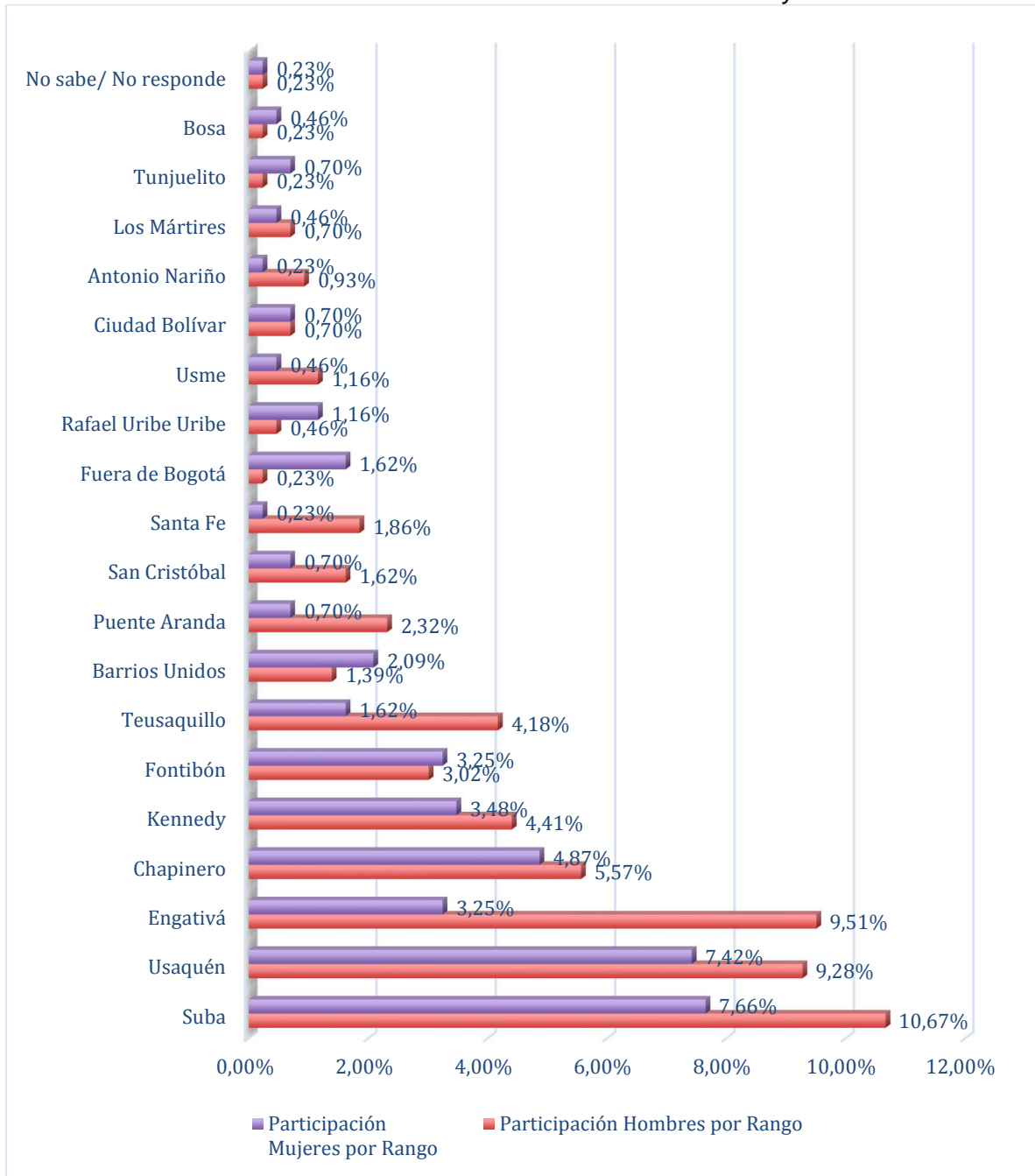
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Grafico 15. Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Localidad y Sexo.



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2021

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Tabla No. 23. Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Localidad y Rango de edad, Primer Semestre de 2021.

| Localidad | Entre 18 y 25 años | Entre 26 y 35 años | Entre 36 y 45 años | Entre 46 y 55 años | Mayor de 55 años | Total general | Porcentaje |
|----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|------------------|---------------|----------------|
| Suba | 5 | 16 | 29 | 14 | 15 | 79 | 18,33% |
| Usaquén | 6 | 26 | 17 | 11 | 12 | 72 | 16,71% |
| Engativá | 3 | 13 | 18 | 14 | 7 | 55 | 12,76% |
| Chapinero | 2 | 21 | 13 | 4 | 5 | 45 | 10,44% |
| Kennedy | 5 | 13 | 6 | 7 | 3 | 34 | 7,89% |
| Fontibón | 5 | 7 | 7 | 4 | 4 | 27 | 6,26% |
| Teusaquillo | 3 | 4 | 6 | 6 | 6 | 25 | 5,80% |
| Barrios Unidos | 1 | 2 | 4 | 5 | 3 | 15 | 3,48% |
| Puente Aranda | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 | 13 | 3,02% |
| San Cristóbal | | 2 | 7 | | 1 | 10 | 2,32% |
| Santa Fe | 1 | 2 | 1 | 5 | | 9 | 2,09% |
| Fuera de Bogotá | 6 | 1 | | 1 | | 8 | 1,86% |
| Rafael Uribe Uribe | 2 | 2 | 1 | 2 | | 7 | 1,62% |
| Usme | | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1,62% |
| Ciudad Bolívar | 2 | 2 | 1 | 1 | | 6 | 1,39% |
| Antonio Nariño | | 2 | 2 | | 1 | 5 | 1,16% |
| Los Mártires | 2 | | | 2 | 1 | 5 | 1,16% |
| Tunjuelito | | 2 | 2 | | | 4 | 0,93% |
| Bosa | 2 | 1 | | | | 3 | 0,70% |
| No sabe/ No responde | | 1 | | | 1 | 2 | 0,46% |
| Total general | 46 | 123 | 119 | 78 | 65 | 431 | 100,00% |

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

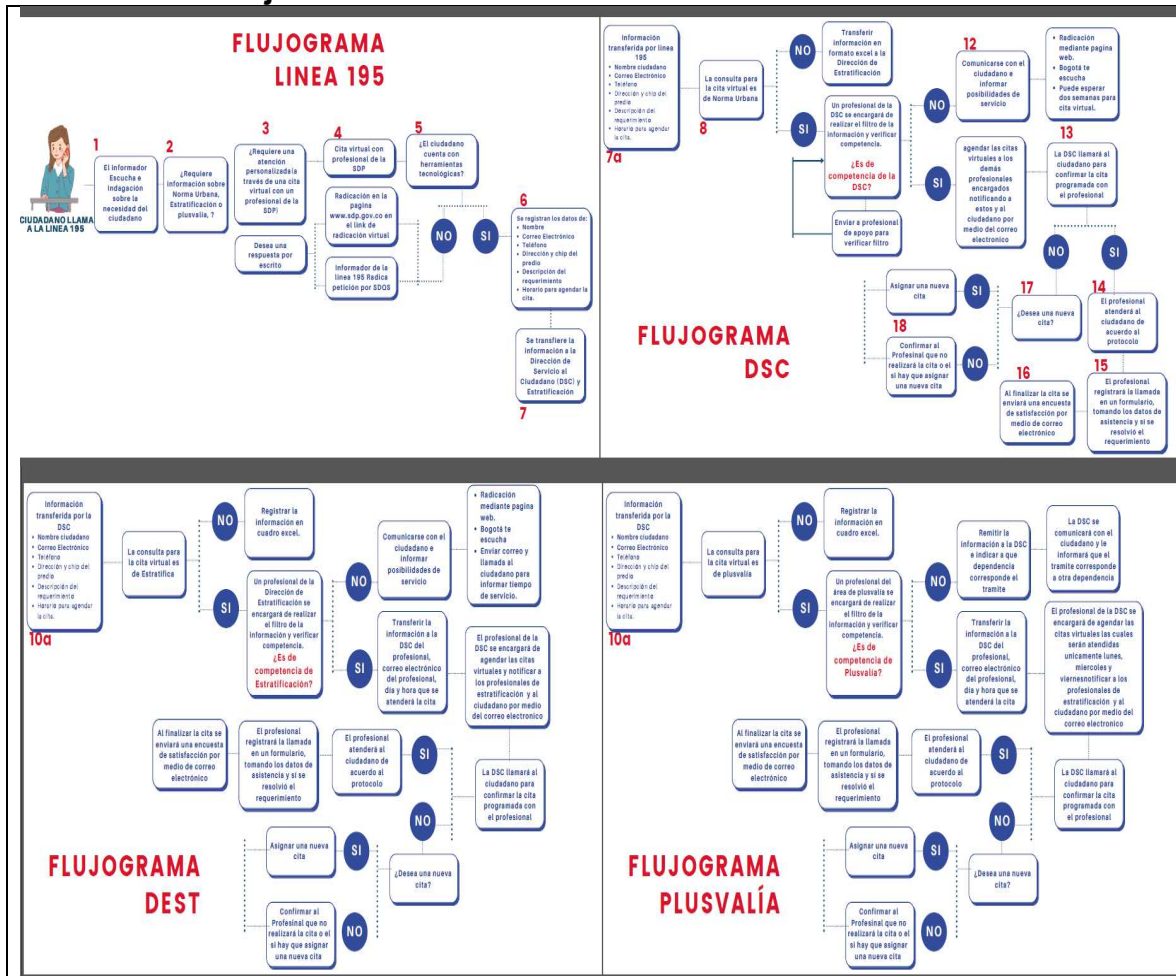
Anexo 1 Servicio De Citas Virtuales por Agendamiento

La Secretaria Distrital de planeación pensando en la comodidad de la ciudadanía, estructuro a raíz del inicio de la pandemia y por los cierres establecido en los puntos de atención presencial, el servicio de citas virtuales para la atención de tramites especializados de la SDP.

Con este servicio se pretende cubrir el servicio de atención presencial que se venía prestando en el punto adecuado en el segundo piso del SuperCade CAD (mezzanine).

A continuación, se describe el paso a paso de las actividades

1. Diseño del flujo de Servicio



EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 - 90
pisos 5, 8, 13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

2. Requerimiento ciudadano

Registro del requerimiento del ciudadano por diferentes medios: Línea 195, formulario web (https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSevzTOG-Yb_7ukoQCwzd7CMaxOYD6prBtWCVgah-e7E507FfQ/viewform), llamada telefónica o correo electrónico de profesionales que se encuentran en el punto de atención presencial en los puntos de atención de la Red CADE.



**Sus trámites en la Secretaría de Planeación,
¡ahora más fáciles!**

Agende rápidamente sus citas virtuales para trámites especializados y citas presenciales para información de Planoteca y Archivo Central de Predios

Ingrese **AQUÍ** y registre sus datos



Agendamiento de citas SDP

A través de este formulario, usted podrá agendar citas para solicitar tanto documentos urbanísticos, como información verbal relacionada con temas específicos sobre el ordenamiento territorial de Bogotá.

La Secretaría Distrital de Planeación le enviará un correo electrónico a más tardar en una semana después del envío de su solicitud, en el que se le indicará la fecha y la hora en la que será atendido presencialmente.

En caso de que su solicitud sea de cita especializada con alguna de las direcciones de la SDP, en el correo electrónico enviado se incluirá un link o enlace para el acceso a la reunión virtual.

NOTA: De requerir información del Sisbén, regrese a la página principal y en "enlaces de interés" seleccione "Sisbén".

***Obligatorio**

Dirección de correo electrónico *

Tu dirección de correo electrónico

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES *

En cumplimiento de lo previsto por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, se informa que los datos personales de los titulares de datos que sean suministrados en virtud de las actividades y operaciones celebradas con la Secretaría Distrital de Planeación serán tratados de acuerdo con la Política Interna de Protección de Datos Personales y mediante la aplicación de medidas de seguridad de

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

3. Transferencia del requerimiento del ciudadano hacia la Dirección de Servicio al Ciudadano.

4.



Formulario agendamiento de citas VER3 (respuestas)

| Marca temporal | Dirección de correo elect | TRATAMIENTO DE DATI | LINEA 195 | Tipo de identificación | Número del documento C | Empresa o entidad | Nombre (s) | Apellido (s) | Teléfono de contacto | Selección del grupo étnic | Tiene alguna condición sexo de |
|----------------|---------------------------|----------------------------|---|------------------------|------------------------|-----------------------|------------------|-----------------------|----------------------|--|---|
| 1 | 1/03/2021 9:05:19 | svarquitectura61@gmail.com | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 79153280 | SV ARQUITECTURA S | FERNANDO ENRIQUE | VILLAMARIN BONILLA | 3103340269 | 310305283 | Blanco, castizo o mestiz; Ninguna de las anteriores; Masculi |
| 2 | 1/03/2021 9:15:13 | willianlooi@yahoo.es | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 79136220 | WILLIAN LOID | CAÑÓN BERNAL | 3112785204 | 3112785204 | Blanco, castizo o mestiz; Ninguna de las anteriores; Masculi | |
| 3 | 1/03/2021 9:15:30 | inmueblesyconstruccion | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 51620088 | NIA | Nubia estela | Guíñez hortua | 3102576161 | Blanco, castizo o mestiz; Ninguna de las anteriores; Femeni | |
| 4 | 1/03/2021 9:29:26 | josevob64@gmail.com | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 79296541 | Particular | José Wilson | Ortiz Baquero | 2499635 | 3054625511 | Blanco, castizo o mestiz; Veterano de guerra; Masculi |
| 5 | 1/03/2021 9:29:28 | luribe@pplegal.com | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 52496580 | PINILLA GONZALEZ Y F | LYZ STEPHANI | URIBE BRICEÑO | 3113868059 | 3113868059 | Blanco, castizo o mestiz; Ninguna de las anteriores; Femeni |
| 6 | 1/03/2021 9:30:39 | ingvictorcastellanos@ya | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 19 101 615 | | Victor Julio | Castellanos Rodriguez | 315 3677903 | | Blanco, castizo o mestiz; Adulto mayor; Masculi |
| 7 | 1/03/2021 9:37:32 | cataly@inversiones@hotmail | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 10 13593935 | | carlos herman | vargas baquero | 3212959596 | | Blanco, castizo o mestiz; Ninguna de las anteriores; Masculi |
| 8 | 1/03/2021 9:37:43 | neherno@gmail.com | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 79595315 | | Nelson | Hernandez | 3003506751 | | Blanco, castizo o mestiz; Ninguna de las anteriores; Masculi |
| 9 | 1/03/2021 9:42:49 | elije torres malagon@gi | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 70733464 | Construmed ingenieria | Alejandro | Torres | 3013203788 | | Blanco, castizo o mestiz; Ninguna de las anteriores; Masculi |
| 10 | 1/03/2021 9:44:30 | luz cuevas silva@gmail.c | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 10 26558195 | NIA | Luz Soreli | Cuevas Silva | 3114570843 | | Blanco, castizo o mestiz; Ninguna de las anteriores; Femeni |
| 11 | 1/03/2021 9:45:21 | an_jisama@yahoo.com | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 79090911 | | YIMI | SANCHEZ MARTINEZ | 3115738381 | 5207859 | Blanco, castizo o mestiz; Ninguna de las anteriores; Femeni |
| 12 | 1/03/2021 9:49:11 | larodriguezpirajan@gmail | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 80232622 | ARCHIVO DE PLANEAC | ISRAEL ANDRES | RODRIGUEZ PIRAJAN | 3002008882 | | Afrodiescendiente, raizal; Ninguna de las anteriores; Masculi |
| 13 | 1/03/2021 9:50:20 | lilianandrea.aguirre@unil | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 52821224 | UNIVERSIDAD INCCA | C LILIANA ANDREA | AGUIRRE LUGO | 3166224248 | | Blanco, castizo o mestiz; Mujer embarazada; Femeni |
| 14 | 1/03/2021 9:54:23 | lilianandrea.aguirre@unil | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 52821224 | UNIVERSIDAD INCCA | C LILIANA | AGUIRRE | 3166224248 | | Blanco, castizo o mestiz; Mujer embarazada; Femeni |
| 15 | 1/03/2021 9:57:37 | lilianandrea.aguirre@unil | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 52821224 | UNIVERSIDAD INCCA | C LILIANA | AGUIRRE | 3166224248 | | Blanco, castizo o mestiz; Mujer embarazada; Femeni |
| 16 | 1/03/2021 9:57:53 | larodriguezpirajan@gmail | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 80232622 | | ISRAEL ANDRES | RODRIGUEZ PIRAJAN | 3002008882 | | Afrodiescendiente, raizal; Ninguna de las anteriores; Masculi |
| 17 | 1/03/2021 9:59:41 | lilianandrea.aguirre@unil | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 52821224 | UNIVERSIDAD INCCA | C LILIANA | AGUIRRE | 3166224248 | | Blanco, castizo o mestiz; Mujer embarazada; Femeni |
| 18 | 1/03/2021 10:01:28 | lilianandrea.aguirre@unil | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 52821224 | UNIVERSIDAD INCCA | C LILIANA | AGUIRRE | 3166224248 | | Blanco, castizo o mestiz; Mujer embarazada; Femeni |
| 19 | 1/03/2021 10:01:28 | acastaneda@jamesgma | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 10 15460415 | | Angela Marcela | Castañeda James | 7587701.321 | | Blanco, castizo o mestiz; Ninguna de las anteriores; Femeni |
| 20 | 1/03/2021 10:03:24 | lilianandrea.aguirre@unil | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 52821224 | UNIVERSIDAD INCCA | C LILIANA | AGUIRRE | 3166224248 | | Blanco, castizo o mestiz; Mujer embarazada; Femeni |
| 21 | 1/03/2021 10:05:34 | lilianandrea.aguirre@unil | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 52821224 | UNIVERSIDAD INCCA | C LILIANA | AGUIRRE | 3166224248 | | Blanco, castizo o mestiz; Mujer embarazada; Femeni |
| 22 | 1/03/2021 10:07:20 | lilianandrea.aguirre@unil | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 52821224 | UNIVERSIDAD INCCA | C LILIANA | AGUIRRE | 3166224248 | | Blanco, castizo o mestiz; Mujer embarazada; Femeni |
| 23 | 1/03/2021 10:09:26 | larodriguezpirajan@gmail | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 80232622 | | ISRAEL ANDRES | RODRIGUEZ PIRAJAN | 3002008882 | | Afrodiescendiente, raizal; Ninguna de las anteriores; Masculi |
| 24 | 1/03/2021 10:10:33 | lilianandrea.aguirre@unil | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 52821224 | UNIVERSIDAD INCCA | LILIANA | AGUIRRE | 3166224248 | | Blanco, castizo o mestiz; Mujer embarazada; Femeni |
| 25 | 1/03/2021 10:12:28 | lilianandrea.aguirre@unil | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 52821224 | UNIVERSIDAD INCCA | LILIANA | AGUIRRE | 3166224248 | | Blanco, castizo o mestiz; Mujer embarazada; Femeni |
| 26 | 1/03/2021 10:13:13 | larodriguezpirajan@gmail | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 80232622 | | ISRAEL ANDRES | RODRIGUEZ PIRAJAN | 3002008882 | | Afrodiescendiente, raizal; Ninguna de las anteriores; Masculi |
| 27 | 1/03/2021 10:13:35 | secretaria@constructora | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 10 22594708 | CONSTRUCTORA MMV | Ruben Dario | Mediana Suarez | 2143999 | | Blanco, castizo o mestiz; Ninguna de las anteriores; Masculi |
| 28 | 1/03/2021 10:14:20 | lilianandrea.aguirre@unil | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 52821224 | UNIVERSIDAD INCCA | LILIANA | AGUIRRE | 3166224248 | | Blanco, castizo o mestiz; Mujer embarazada; Femeni |
| 29 | 1/03/2021 10:16:14 | lilianandrea.aguirre@unil | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 52821224 | UNIVERSIDAD INCCA | LILIANA | AGUIRRE | 3166224248 | | Blanco, castizo o mestiz; Mujer embarazada; Femeni |
| 30 | 1/03/2021 10:17:59 | lilianandrea.aguirre@unil | Si autorizo el tratamiento de mis datos | Cédula de Ciudadanía | 52821224 | UNIVERSIDAD INCCA | LILIANA | AGUIRRE | 3166224248 | | Blanco, castizo o mestiz; Mujer embarazada; Femeni |

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8, 13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

5. Se realiza llamada al ciudadano para hacer el filtro y la verificación de información recibida.

| DIRECCION | CHIP | DESCRIPCION | HORA | DIRECCION ENCARGADA | ACTIVIDAD POR EJECUTAR | OBSERVACIONES | VERIFICACION |
|---|-------------|--|----------------------|------------------------------------|---|--|--|
| Calle 6 Bis n 80 c-73 AA0019FSJK | AA0081FJSJH | Tengo un requerimiento por parte de una inspección de policía, sobre el uso de suelos de mi local comercial, yo tengo una carnicería, y solicito el uso de suelo ante su institución, el documento dice que es permitida la actividad, pero al momento de presentar el documento ante la inspectora de la estación de policía, ella considera que esa actividad no está permitida por el tamaño del local, queremos una opinión de personas expertas, para adaptar esta situación. Según comunicación telefónica con el peticionario, requiere cita para acturar Respuesta No.2-2020-58113 | Tarde | Dirección de Servicio al Ciudadano | Agendar cita virtual especializada | Agendada el día Viernes 08 de enero de 2021 | CITA 71- DSC Día: Viernes 08 de enero de 2021 Hora: 2:00 pm Link: meet.google.com/jar-jio-cgj Profesional: Franz Gómez (fgomez@sdp.gov.co) |
| No ay dirección | | Nueva en cuestas de Sisbén por cambio de ciudad | Mañana | Sisbén | Enviar correo al coordinador del convenio con Idipron. | Martes 12 de enero de 2021; Se le envió al correo carolinap@dipron.gov.co | agendada |
| CL 38 ABIS SUR 87 B 72 PATIO BOHATO | AA0052FFYN | plano de loteo | 7:00 a.m a 11:00 a.m | Planoteca | Enviar a los correos electrónicos: confirmacioncitas@sdp.gov.co y prea@sdp.gov.co | Martes 05 de enero de 2021; Se envió para agendamiento de cita | archivo y planoteca |
| camera 84 a # 735- 94 sur | AA0149FSJFZ | PLANO LOTEO | 7:00 a.m a 11:00 a.m | Planoteca | Enviar a los correos electrónicos: confirmacioncitas@sdp.gov.co y prea@sdp.gov.co | Martes 05 de enero de 2021; Se envió para agendamiento de cita | archivo y planoteca |
| CARRERA 15 # 54 - 08 SUR | AA020UIMHY | la ciudadana solicita información de plano de loteo | 7:00 a.m a 11:00 a.m | Planoteca | Enviar a los correos electrónicos: confirmacioncitas@sdp.gov.co y prea@sdp.gov.co | Martes 05 de enero de 2021; Se envió para agendamiento de cita | archivo y planoteca |
| d 65sur #77-13 | AA0051SOKL | SOLICITA CITA PARA PLANO DE LOTEO Y NORMA URBANISTICA | 7:00 a.m a 11:00 a.m | Planoteca | Enviar a los correos electrónicos: confirmacioncitas@sdp.gov.co y prea@sdp.gov.co | Martes 05 de enero de 2021; Se envió para agendamiento de cita | archivo y planoteca |
| ora 104abie#91a-49 sur casa 215 | AA0222CBWV | SOLICITA CITA PLANO DE LOTEO | 7:00 a.m a 11:00 a.m | Planoteca | Enviar a los correos electrónicos: confirmacioncitas@sdp.gov.co y prea@sdp.gov.co | Martes 05 de enero de 2021; Se envió para agendamiento de cita | archivo y planoteca |
| ORA 104A Bto No. 614-49 sur casa 215 11485-270 Yx104-872 UPRZ 86 EL PORVENIR, S - 2. Trat de Desarrollo | AA0222CBWV | SOLICITA CITA PARA NORMA URBANISTICA DEL PREDIO Según comunicación telefónica con la peticionaria, va a tramitar ante la Curaduría Urbana una Licencia de Ampliación y requiere saber la norma para ampliar de 2 a 3 pisos (ECONOMIA DSC) | 7:00 a.m a 11:00 a.m | Dirección de Norma Urbana | Agendar cita virtual especializada | Martes 12 de enero de 2021; Se le envió a Gilbert Giovanni Torres (gtorres@sdp.gov.co) para filtro | CITA 17- DNU Día: Jueves 14 de enero Hora: 10 am Link: meet.google.com/hwm-bipm-tdb Profesional: Viviana Moreno (vmoreno@sdp.gov.co) |

6. Verificación de competencia de la cita

En este paso se depura la mayoría de la información antes de realizar la cita virtual, ya que de estas se pueden dividir las solicitudes en: Sisbén, radicación virtual, citas para archivo central o Planoteca, cancelación de la cita por parte del ciudadano, respuestas en estudio, duplicación de la información o no son competencia de la SDP.

7. Remisión de requerimiento a área responsable

Una vez hecho el filtro y la verificación, las solicitudes que requieren una cita con algún profesional de la SDP, se envía un correo electrónico a los coordinadores de las direcciones que hacen parte de la SDP. Los coordinadores son los encargados de asignar al profesional que atenderá la cita, la fecha y la hora de esta, está información se transfiere de nuevo a la Dirección de Servicio al Ciudadano (DSC)

Se tiene en cuenta disponibilidad de las dependencias de acuerdo con malla de turnos.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

| HORA | LUNES | | | MARTES | | | MIÉRCOLES | | | JUEVES | | | VIERNES | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------|-----------------------------------|---|-----------------------------------|---------------------------------------|---|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|---|---------------------------------------|---|---------------------------------------|---|---------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|--------------|---------------------------------------|------------|--|
| 7:00 - 7:45 | Planear Particular | Planes Maestros y Complementarios | Legalización y Mejoramiento Urbano de Barrios | Norma Urbana | Vías, Transporte y Servicios Públicos | INFORMACIÓN CARTOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA | Taller del Espacio Público | Planear Particular | Norma Urbana | Vías, Transporte y Servicios Públicos | Legalización y Mejoramiento Urbano de Barrios | Vías, Transporte y Servicios Públicos | INFORMACIÓN CARTOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA | Planes Maestros y Complementarios | INFORMACIÓN CARTOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA | | | | | | | | |
| 8:00-8:45 | Planear Particular | Planes Maestros y Complementarios | Flujograma | Norma Urbana | Vías, Transporte y Servicios Públicos | INFORMACIÓN CARTOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA | Taller del Espacio Público | Planear Particular | Norma Urbana | Vías, Transporte y Servicios Públicos | Ambiente y Ruralidad | Flujograma | Legalización y Mejoramiento Urbano de Barrios | Vías, Transporte y Servicios Públicos | INFORMACIÓN CARTOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA | Planes Maestros y Complementarios | INFORMACIÓN CARTOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA | Flujograma | | | | | |
| 9:00-9:45 | Planear Particular | Planes Maestros y Complementarios | Flujograma | Norma Urbana | Vías, Transporte y Servicios Públicos | INFORMACIÓN CARTOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA | Taller del Espacio Público | Planear Particular | Norma Urbana | Vías, Transporte y Servicios Públicos | Ambiente y Ruralidad | Flujograma | Legalización y Mejoramiento Urbano de Barrios | Vías, Transporte y Servicios Públicos | INFORMACIÓN CARTOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA | Planes Maestros y Complementarios | INFORMACIÓN CARTOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA | Flujograma | | | | | |
| 10:00-10:45 | Planear Particular | Planes Maestros y Complementarios | Flujograma | Norma Urbana | Vías, Transporte y Servicios Públicos | INFORMACIÓN CARTOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA | Taller del Espacio Público | Planear Particular | Norma Urbana | Vías, Transporte y Servicios Públicos | Ambiente y Ruralidad | Flujograma | Legalización y Mejoramiento Urbano de Barrios | Vías, Transporte y Servicios Públicos | INFORMACIÓN CARTOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA | Planes Maestros y Complementarios | INFORMACIÓN CARTOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA | Flujograma | | | | | |
| 11:00-11:45 | Planear Particular | Planes Maestros y Complementarios | Flujograma | Norma Urbana | Vías, Transporte y Servicios Públicos | INFORMACIÓN CARTOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA | Taller del Espacio Público | Planear Particular | Norma Urbana | Vías, Transporte y Servicios Públicos | Ambiente y Ruralidad | Flujograma | Legalización y Mejoramiento Urbano de Barrios | Vías, Transporte y Servicios Públicos | INFORMACIÓN CARTOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA | Planes Maestros y Complementarios | INFORMACIÓN CARTOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA | Flujograma | | | | | |
| 11:45-13:00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13:00-13:45 | Taller del Espacio Público | Planear Particular | Norma Urbana | Planes Maestros y Complementarios | Flujograma | Legalización y Mejoramiento Urbano de Barrios | Vías, Transporte y Servicios Públicos | INFORMACIÓN CARTOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA | Taller del Espacio Público | Planear Particular | Norma Urbana | Vías, Transporte y Servicios Públicos | Ambiente y Ruralidad | Flujograma | Legalización y Mejoramiento Urbano de Barrios | Vías, Transporte y Servicios Públicos | INFORMACIÓN CARTOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA | Planes Maestros y Complementarios | Taller del Espacio Público | Norma Urbana | INFORMACIÓN CARTOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA | Flujograma | |
| 14:00-14:45 | Taller del Espacio Público | Planear Particular | Norma Urbana | Planes Maestros y Complementarios | Flujograma | Legalización y Mejoramiento Urbano de Barrios | Vías, Transporte y Servicios Públicos | INFORMACIÓN CARTOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA | Taller del Espacio Público | Planear Particular | Norma Urbana | Vías, Transporte y Servicios Públicos | Ambiente y Ruralidad | Flujograma | Legalización y Mejoramiento Urbano de Barrios | Vías, Transporte y Servicios Públicos | INFORMACIÓN CARTOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA | Planes Maestros y Complementarios | Taller del Espacio Público | Norma Urbana | INFORMACIÓN CARTOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA | Flujograma | |
| 15:00-15:45 | Taller del Espacio Público | Planear Particular | Norma Urbana | Planes Maestros y Complementarios | Flujograma | Legalización y Mejoramiento Urbano de Barrios | Vías, Transporte y Servicios Públicos | INFORMACIÓN CARTOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA | Taller del Espacio Público | Planear Particular | Norma Urbana | Vías, Transporte y Servicios Públicos | Ambiente y Ruralidad | Flujograma | Legalización y Mejoramiento Urbano de Barrios | Vías, Transporte y Servicios Públicos | INFORMACIÓN CARTOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA | Planes Maestros y Complementarios | Taller del Espacio Público | Norma Urbana | INFORMACIÓN CARTOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA | Flujograma | |
| 16:00-16:45 | Taller del Espacio Público | Planear Particular | Norma Urbana | Planes Maestros y Complementarios | Flujograma | Legalización y Mejoramiento Urbano de Barrios | Vías, Transporte y Servicios Públicos | INFORMACIÓN CARTOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA | Taller del Espacio Público | Planear Particular | Norma Urbana | Vías, Transporte y Servicios Públicos | Ambiente y Ruralidad | Flujograma | Legalización y Mejoramiento Urbano de Barrios | Vías, Transporte y Servicios Públicos | INFORMACIÓN CARTOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA | Planes Maestros y Complementarios | Taller del Espacio Público | Norma Urbana | INFORMACIÓN CARTOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA | Flujograma | |
| | | | | 4 | 9 | 4 | 9 | 9 | 5 | 9 | 5 | 9 | 5 | 9 | 9 | 4 | 4 | | | | | | |
| Direcciones | | | | otras virtuales semana | | | | programador | | | | SERVIDORES DELEGADOS | | | | | | | | | | | |
| 1 Dirección de Legalización y Mejoramiento | | | | 25 | | | | Martha Yolanda García | | | | 0 | | | | | | | | | | | |
| 2 Dirección de Ambiente y Ruralidad | | | | 18 | | | | Ricardo Galán Rodríguez | | | | 2 | | | | | | | | | | | |
| 3 Dirección de Normativa Urbana | | | | 22 | | | | Gilbert Giovanni Torres | | | | 10 | | | | por confirmar horario | | | | | | | |
| 4 Dirección de Patrimonio y Renovación | | | | 25 | | | | Nelson Leandro Flores | | | | 10 | | | | | | | | | | | |
| 5 Dirección de Planes Maestros y Complementarios | | | | 23 | | | | Wilson Cruz y David Solís | | | | 3 | | | | | | | | | | | |
| 6 Dirección de Planes Parciales | | | | 22 | | | | Juan Pablo Barero | | | | 12 | | | | | | | | | | | |

8. Registro de cita virtual y envío citación

Una vez llega la información es enviada por los coordinadores, el profesional de la DSC genera el correo electrónico para el profesional designado y para el ciudadano.



EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

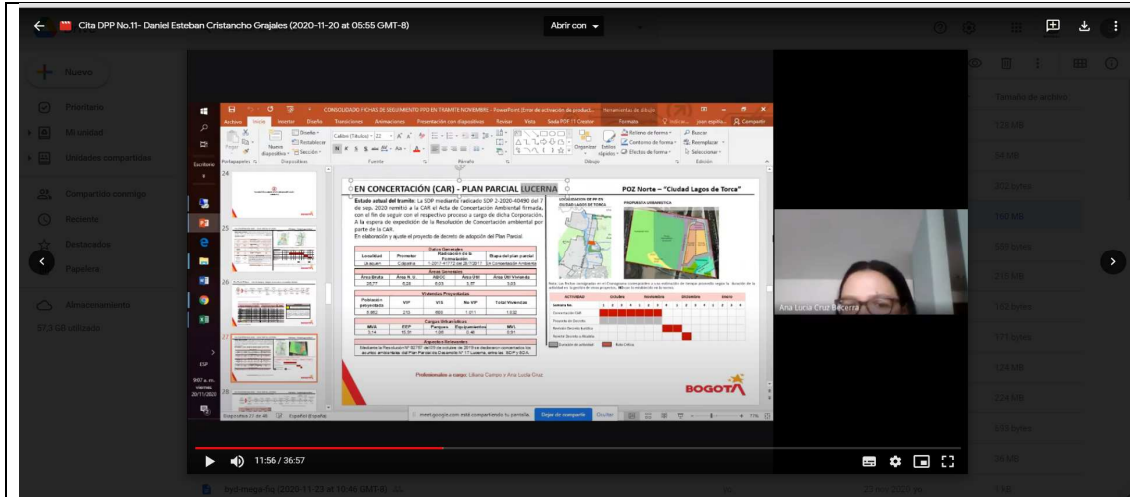
Cra. 30 N° 25 - 90
 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
 PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
 Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

9. Ejecución actividades de CITA VIRTUAL

El día de la cita el profesional encargado ingresa a la cita por medio de la herramienta Google Meet, la cual es grabada y monitoreada para el control y seguimiento de la calidad del servicio. (Cuenta: subsecretaría).



10. Medición de satisfacción del servicio

Una vez finalizada la reunión el profesional envía el formulario de la encuesta de satisfacción para que el ciudadano nos califique.



SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Sección 1 de 3

Encuesta de satisfacción - Citas Virtuales

Reciba cordial saludo, la Dirección de Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Planeación hace seguimiento a la prestación del servicio y para tal fin quiere conocer su opinión sobre la calidad del servicio prestado a través del servicio de información por cita virtual de Uso del Suelo, Edificabilidad y/o Estratificación. La Entidad le agradece de antemano poder contar con la respuesta a la encuesta que estamos remitiendo. Así mismo la entidad le pide su autorización para recolectar sus datos personales con fines de contacto para la aplicación de trámites y servicios, consultas adicionales sobre la prestación del servicio y fines estadísticos en general. Esta solicitud se hace de conformidad con la Ley 1581 de 2012. Nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales puede encontrarla en la página www.sdp.gov.co y cualquier consulta puede dirigirla al correo electrónico servicioalciudadanogel@sdp.gov.co o comunicarse con el PBX : 3358000

Dirección de correo electrónico *

Dirección de correo electrónico válida

Este formulario recopila las direcciones de correo electrónico. [Cambiar configuración](#)

En cumplimiento de lo previsto por la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013, se informa que

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.